

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan kekayaan utama bagi setiap perusahaan karena tanpa keikutsertaannya aktifitas perusahaan tidak akan berjalan dengan baik dan lancar. Menurut Desillia Purnama dalam Desillia dan Harjoyo (2019: 3) sumber daya manusia merupakan semua kekuatan atau potensi atau apa-apa yang dimiliki manusia, seperti akal budi, perasaan kasih sayang, keinginan untuk bebas merdeka, perasaan sosial, bakat berkomunikasi dengan pihak lain, memiliki cipta, rasa, karsa, dan karya. Karyawan memiliki peranan aktif dalam merencanakan sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan atau instansi. Potensi karyawan di dalam perusahaan merupakan aset yang berfungsi sebagai modal (non material) yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dalam mewujudkan eksistensi perusahaan. Agar aktifitas perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka perusahaan harus memperoleh karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang tinggi, selalu berusaha untuk mengelola organisasi seoptimal mungkin. Perusahaan diharapkan mampu mengelola dan mempertahankan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya sebaik mungkin mulai dari proses rekrutmen hingga akhir waktu kerja mereka, untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki mampu menghantarkan perusahaan menuju kesuksesan dalam mencapai tujuannya, sebab kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya keunggulan teknologi dan ketersediaan dana saja. Karena, manusia merupakan sumber daya yang utama

yang memiliki daya pikir yang mampu mengendalikan keinginan, perasaan, dan motivasi yang ada di dalam dirinya.

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan maupun organisasi dalam aktivitas pelayanan.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau perusahaan akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Menurut Safitri dan Rustiana dalam Ruffiah, Muhsin (2018: 1163) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi perusahaan, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Permasalahan pelayanan yang muncul di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran ini harus diperbaiki secara terstruktur agar bisa lebih baik untuk kedepannya contohnya memberikan pengetahuan terhadap cara menggunakan *tools* yang tepat. Salah satu aspek penting dalam layanan pelanggan yang baik adalah menggunakan *tools* yang tepat, seperti menggunakan aplikasi untuk layanan pelanggan. Sehingga solusi tersebut dapat membantu perusahaan dalam mengurangi pelayanan yang kurang baik.

PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran merupakan perusahaan yang terbit pada tahun 1995 yang beralamatkan di Jl. Banjar-Pangandaran, Babakan, Kec. Pangandaran, Kab. Pangandaran, Jawa Barat 46396. Perusahaan ini bergerak dibidang listrik, dimana kegiatannya akan cukup menyorot keterampilan dari para karyawannya dengan tetap memperhatikan komunikasi interpersonal dan komitmen organisasinya. Untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusia agar tetap bertahan menjadi perusahaan yang sangat bijaksana dalam melakukan keputusan apapun. PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran dituntut untuk memiliki komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Untuk menunjang aktivitas, PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada para karyawannya agar mampu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memengaruhi kualitas perusahaan. Namun, ada beberapa faktor yang dapat menurunkan kualitas pelayanan publik, faktor-faktor tersebut diantaranya komunikasi interpersonal yang kurang baik serta komitmen organisasi yang kurang disiplin oleh para karyawannya.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan dalam kegiatan pelayanan publik. Apabila karyawan memiliki komunikasi interpersonal yang tidak sesuai apa yang ingin diharapkan pelanggan maka dampaknya akan berpengaruh terhadap perusahaan. Komunikasi merupakan faktor utama dalam menyampaikan sebuah informasi dan pesan. Proses komunikasi pula diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan.

Dimana tidak hanya berkomunikasi ke sesama karyawan akan tetapi dibutuhkan komunikasi kepada para pelanggan. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila informasi yang diterima dapat dimengerti dan dipahami, adanya timbal balik atau *feedback* dari penerima pesan dan tidak terjadi hambatan di dalam proses komunikasi tersebut.

Menurut Ahmad dan Harapan dalam Yuli Mindarti (2020: 195) komunikasi dalam suatu pekerjaan dapat dianalisis menjadi tiga tingkatan, yaitu komunikasi individu, komunikasi dalam kelompok, dan komunikasi dalam keorganisasian. Dengan kata lain seorang karyawan di tuntut untuk komunikatif dan aktif dalam berkomunikasi agar dapat menyampaikan informasi yang akurat dan tepat. Selain komunikasi, perusahaan juga membutuhkan karyawannya untuk selalu berkomitmen terhadap organisasinya. Sehingga komunikasi dan komitmen organisasi sangat berpengaruh terhadap suatu kualitas pelayanan publik.

Komitmen organisasi merupakan sesuatu yang sangat besar manfaatnya bagi perusahaan maupun setiap individunya. Bagi perusahaan komitmen organisasi akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan keberlangsungan perusahaan, yang akan menghasilkan sesuatu yang sangat optimal sehingga suatu perusahaan akan menjadi lebih baik dan terstruktur. Dan untuk individu karyawan akan membuat suasana kerja menjadi lebih nyaman, menyenangkan karena dengan berkomitmen kepada suatu organisasi akan memberikan semangat lebih hingga karyawan bisa melakukan pekerjaannya dengan sangat baik. Karena komitmen organisasi mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap perusahaan dan berpegang teguh terhadap tugas-tugas yang diberikan

kepadanya. Hal ini akan mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut Meilina dalam Meilina dan Widodo (2018: 51) komitmen organisasi menunjukkan kekuatan dari keterlibatan dari kesetiaan pegawai terhadap organisasi, yang menjadi suatu ikatan psikologis pegawai pada organisasi. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai rasa berkomitmen tinggi terhadap perusahaannya. Namun permasalahan yang ada di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran ini sering muncul akibat karyawannya yang sering mengeluh dan kurang disiplin sehingga kurangnya komitmen mereka terhadap organisasinya. Hubungan antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan publik saling beriringan, karena suatu organisasi ketika karyawannya berpegang teguh terhadap organisasinya maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan sangat baik.

Sejauh ini PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran belum melakukan evaluasi komunikasi interpersonal, komitmen organisasi pada setiap karyawannya apakah akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Pada saat melakukan survey terhadap PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran ini ternyata memiliki data yang begitu kurang terhadap pelayanannya. Adapun data kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Pelayanan Publik

No	Aspek Pelayanan	Kategori
1	Kebijakan Pelayanan Publik	Baik
2	Profesionalisme SDM	Baik
3	Sarana dan Prasarana	Baik
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)	Baik

5	Mekanisme Konsultasi dan Pengaduan	Baik
6	Inovasi Pelayanan Publik	Kurang Baik

Sumber: PT PLN (Persero) Kec Pangandaran

Melihat cakupan area yang cukup besar pada PT PLN (Persero) Pangandaran ini menuntut mereka untuk bisa melayani pelanggan dengan maksimal agar kualitas produk pelayanan kelistrikan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran tersebut bagus di mata pelanggan. Tapi ternyata terlihat dari kenyataannya bahwa masyarakat sekitar mengeluhkan terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran, beberapa masalah seperti pemadaman listrik yang terjadi sering kali dan cukup lama, yang tentu saja hal ini sangat merugikan masyarakat pada daerah yang penggunaan listriknya begitu sangat digunakan, seperti daerah yang sering dikunjungi oleh para wisatawan.

Keluhan terakhir adalah terhadap dua produk pelayanan kelistrikan yang saling terikat yaitu pembacaan meter dan pembayaran rekening listrik. Pembacaan meter yang dilakukan oleh petugas PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran sering kali melakukan kesalahan pencatatan meteran listrik, yang menyebabkan pelanggan listrik PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran memiliki jumlah tagihan yang berbeda-beda bahkan cenderung naik hingga rata-rata 40%. Hal ini terjadi karena *human error* dari pegawai pencatatan meteran listrik, padahal menurut iklan yang beredar bahwa proses pencatatan meteran dengan cara foto dan alat yang lebih canggih namun hal tersebut belum di laksanakan, lagi-lagi pelanggan dirugikan karena tagihan listrik yang tidak menentu. Keluhan-keluhan tersebut seharusnya menjadi pemicu para petugas PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran

untuk segera memperbaiki terhadap produk-produk pelayanannya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah usulan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal, komitmen organisasi, dan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu penelitian ini berjudul: **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Sebagaimana dalam masalah pokok sejauh mana pengaruh komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka untuk mengidentifikasi masalah pokok tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimanakah komunikasi interpersonal di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran?
2. Bagaimanakah komitmen organisasi di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran?
4. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat diambil tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Interpersonal di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran.
2. Untuk mengetahui bagaimana Komitmen Organisasi di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran.
3. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di PT.PLN (Persero) Kec. Pangandaran.
4. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran.

1.4. Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan dan bahan informasi dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

- a. Bagi penulis

Untuk menambah pemahaman khususnya dibidang yang diteliti agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis.

b. Bagi perusahaan

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat dipergunakan oleh pihak perusahaan sebagai hasil pertimbangan untuk mengambil keputusan terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia.

c. Bagi penelitian lain

Penelitian ini dapat referensi untuk penelitian selanjutnya sebagai bahan acuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya dalam hal komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.

1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan diperusahaan PT PLN (Persero) yang beralamat di Jl. Banjar-Pangandaran, Babakan, Kec. Pangandaran, Kab. Pangandaran, Jawa Barat 46396. Jadwal penelitian terlampir dari bulan Maret 2022.