

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Latar Belakang Instansi**

Kelistrikan untuk kemanfaatan umum mulai ada pada saat Perusahaan Swasta Belanda yaitu NV. NIGN yang semula bergerak di bidang Gas memperluas usahanya di bidang listrik untuk kemanfaatan umum. Dengan menyerahnya Pemerintah Belanda kepada Jepang maka Perusahaan Listrik dan Gas beserta personilnya diambil alih oleh Jepang. Setelah Proklamasi Kemerdekaan RI, dilakukan penyerahan Perusahaan-Perusahaan Listrik dan Gas kepada Pemerintah Republik Indonesia. Kemudian dengan Penetapan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1945 tertanggal 27 Oktober 1945 dibentuk Jawatan Listrik dan Gas Sumatra, Jawa dan Madura di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga (kemudian tanggal 27 Oktober ditetapkan sebagai Hari Listrik Nasional dengan keputusan Menteri Pertambangan dan Energi RI Nomor 1134/43/MPE/1992).

Peraturan Pemerintah Nomer 18 tahun 1959 tentang "Penentuan Perusahaan Listrik dan/atau Gas milik Belanda yang dikenakan Nasionalisasi", dimana semua Perusahaan yang ada di wilayah Indonesia dinyatakan menjadi Perusahaan-Perusahaan dari Perusahaan Listrik Negara (PLN), antara lain Perusahaan Listrik "ANIEM", N.V.C.A Kantor Pusat di Surabaya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomor : Ment. 16/I/20 tanggal 20 Mei 1961 diantaranya disebutkan di daerah2, dibentuk daerah EXPLOITASI yang terdiri dari 10 Daerah Exploitasi Listrik Umum (Pembangkit dan Distribusi) dimana untuk Wilayah Jawa Timur adalah Exploitasi IX yang melaksanakan fungsi pembangkitan dan pendistribusian tenaga listrik. Pada tanggal 23 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 054/DIR/73 nama PLN

Exploitasi diubah menjadi PLN Distribusi I / Pembangkitan I, dan kemudian pada tanggal 25 Februari 1976 di-ubah menjadi PLN Wilayah XII berdasarkan Keputusan Direksi PLN. Nomor 012/DIR/1976. Selanjutnya sejak tanggal 3 Juli 1982 dengan Keputusan Direksi Nomor 042/DIR/1982 nama PLN Wilayah XII di-ubah lagi menjadi PLN Distribusi Jawa Timur, dengan tugas dan tanggung jawab mengelola pendistribusian tenaga listrik di Jawa Timur sampai dengan saat ini. Bahwa sejalan dengan kebijakan restrukturisasi sector ketenagalistikan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39/KEP/MK.WASPAN/9/1998 serta kebijakan PT.PLN(Persero) Kantor Pusat tentang PT.PLN(Persero) Distribusi Jawa Timur diarahkan kepada STRATEGIC BUSINESS UNIT/INVESTMENT CENTRE. Seiring dengan itu dan dalam rangka Optimasi Corporate Gain dan penyusunan organisasinya berdasarkan Value Chain ,sehingga tugas pokok dan susunan seperti yang telah ditetapkan dengan Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara Nomor 154.K/023/DIR/1993 perlu disempurnakan lagi disertai perubahan status dan nama menjadi PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Timur yang tertuang pada Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor 26.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001. Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) No.120.K/010/2002. Tanggal 27 Agustus 2002 tentang Nama Unit Bisnis di lingkungan PT.PLN (Persero) yang intinya Organisasi dengan status Unit Bisnis hanya untuk anak Perusahaan PT.PLN (Persero) sedangkan PLN Jawa Timur menjadi PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

#### **4.1.2. Sekilas tentang APJ Malang**

Sesuai Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga nomor: Ment. 16/I/20 tanggal 20 Mei 1961, salah satunya disebutkan bahwa dibentuk daerah eksploitasi yang

terdiri dari 10 daerah eksploitasi listrik umum (Pembangkit dan Distribusi) dimana salah satunya adalah wilayah Jawa Timur cabang Malang yang termasuk daerah eksploitasi IX, yang melaksanakan fungsi pembangkitan dan pendistribusian tenaga listrik. Namun dalam perkembangannya pada tanggal 23 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor : 054/DIR/73 nama PLN Eksploitasi IX mengalami perubahan nama menjadi PLN Distribusi I / Pembangkitan I. Penyempurnaan berikutnya pada tanggal 25 Februari 1976 diubah menjadi PLN Wilayah XII berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor : 042/DIR/1976. Kemudian melalui Keputusan Direksi PLN Nomor : 042/DIR/1982 tanggal 3 Juli 1982, PLN Wilayah XII mengalami penyempurnaan kembali dengan nama PLN Distribusi Jawa Timur Cabang Malang dengan tugas dan tanggung jawab mengelola pendistribusian tenaga listrik di Malang dan sekitarnya. Pada tahun 2001, karena mengikuti fenomena perubahan yang sekarang timbul serta dengan berbagai pertimbangan internal maupun eksternal, maka harus menyesuaikan diri baik institusional maupun mekanisme kerja dengan customer service oriented. Maka dengan Keputusan General Manager tanggal 30 April 2001 nama PT. PLN (Persero) Cabang Malang diubah menjadi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Dan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 308.K/D!R/2011 tanggal 26 Mei 2011, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang diubah menjadi PT. PLN (Persero) Area Malang. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang terletak di jantung kota Malang yakni di Jl. Jend. Basuki Rahmat no. 100 telp. (0341) 326034.

#### **4.1.3. Bentuk Lambang**

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

**Gambar 4.1**

**Gambar Lambang Perusahaan Listrik Negara**



**4.1.4. Element-element Dasar Lambang**

**a. 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 menyalanyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

**b. 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 jaman

c. **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.



**4.1.5. Bagian-bagian Dalam PT PLN (persero) APJ Malang**

a. **Bagian Pelayanan dan Administrasi**

Tujuan utama jabatan adalah Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan Fungsi I, IV, V dan VI, serta mengendalikan fungsi Administrasi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada Pelanggan. Tanggung jawab utamanya adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kebutuhan & penyerapan anggaran fungsi Pelayanan dan Administrasi sesuai RKAP.
2. Mensupervisi dan memastikan Proses bisnis Pelayanan sesuai ketentuan.
3. Menyusun strategi pengembangan pelayanan pelanggan dan peningkatan pendapatan ( F.I )
4. Memonitor pemeliharaan data arsip Induk langganan / AIL ( F .I )

5. Mengevaluasi Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) sesuai ketentuan yang berlaku ( F. I )
6. Mengevaluasi proses administrasi pelanggan sesuai Fungsi I, IV, V dan VI
7. Mengevaluasi dan mengendalikan piutang pelanggan ( F.V dan VI )
8. Mengevaluasi data Pendapatan
9. Mengevaluasi data piutang pelanggan ( DPP) yang akurat dan up to date (F.V)
10. Mengevaluasi proses pemutusan sementara, bongkar rampung, piutang ragu-ragu dan usulan penghapusan piutang (F.VI)

Kewenangan jabatannya adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kinerja pelayanan
2. Memonitor dan mengevaluasi Anggaran Investasi-Operasi dan Cash Budget
3. Memverifikasi seluruh Pembayaran .
4. Memverifikasi data pendukung untuk penyusunan Laporan Keuangan

#### **b. Bagian Jaringan**

Tujuan utama jabatan adalah Melaksanakan koordinasi, pengendalian dan evaluasi kegiatan Operasi , Efisiensi, Pemeliharaan, Pembangkitan , PDKB TM dan fungsi lain terkait, untuk mencapai keandalan, efisiensi dan tingkat mutu pelayanan. Tanggung Jawab utamanya adalah sebagai berikut:

1. Menyusun usulan RKAP bidang jaringan, untuk memenuhi jadwal yang ditetapkan Kantor Distribusi.
2. Mengatur dan mengendalikan operasi sistem distribusi tenaga listrik, untuk mencapai standard sistem keandalan dan tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan.
3. Mengatur kegiatan pemeliharaan jaringan tenaga listrik untuk meningkatkan keandalan sistem distribusi tenaga listrik.

4. Mengatur dan mengevaluasi kegiatan pelaksanaan PDKB TM melalui Surat Perintah Pelaksanaan Pekerjaan (SP2B) dan Surat Perintah Pengawasan dan Pelaksanaan Pekerjaan (SP3B) termasuk pengujian peralatan PDKB untuk menekan jumlah dan lama padam.
5. Mengawasi, mengkoordinir pelaksanaan pekerjaan Pelayanan Teknik.
6. Mengkoordinir penyusunan rencana kerja dan anggaran pemeliharaan fisik jaringan distribusi dan Pembangkit, proteksi, telekomunikasi dan peralatan pendukungnya khususnya pemeliharaan preventif, untuk pedoman pelaksanaan kerja tahunan.
7. Memverifikasi dan mengevaluasi kinerja asset Jaringan dan Pembangkit
8. Mengevaluasi SAIDI/SAIFI, gangguan /100kms, gangguan per penyulang, Trafo, JTR, SR dan APP. Edisi Januari 2012
9. Mengevaluasi SFC/SLC, gangguan dan jam operasi pembangkit
10. Mengkoordinasikan pelaksanaan updating DIJ yang telah selesai dioperasikan, dengan bagian perencanaan.

Kewenangan jabatannya adalah:

1. Menyetujui usulan RKAP bidang distribusi
2. Menyetujui rencana kegiatan PDKB.
3. Memutuskan, merekomendasi SOP pekerjaan Operasi, Efisiensi, Pemeliharaan, Pengukuran Jaringan Distribusi dan Pembangkitan Tenaga Listrik.
4. Menyetujui Progres Fisik dan Progres Penyelesaian pekerjaan pemeliharaan / pengembangan Jaringan Distribusi yang dilaksanakan Fihak ketiga.
5. Mengusulkan pengembangan kompetensi dan kenaikan jenjang karier supervisor / staf.

**c. Bagian Perencanaan dan Evaluasi**

Mengkoordinasikan rencana kegiatan perusahaan tahun berikutnya, mulai dari RUPTL, RKAP, LKAO, LKAI, Prakiraan beban, Master Plan Jaringan Distribusi dan kelayakan Pembangunannya untuk menunjang kegiatan Operasional dalam melaksanakan rencana jangka pendek dan menengah. Tanggung jawab utamanya adalah sebagai berikut:

1. Menyusun Rencana Umum Penyediaan Tenaga Listrik (RUPTL) Rencana Bisnis Perusahaan (RBP)
  2. Menyusun Laporan Manajemen & Laporan Hasil Penilaian Tingkat Kinerja (LPTK) Area
  3. Menyusun usulan Anggaran Investasi (AI) dan Operasi (AO)
  4. Menyusun Biaya Pembangkit sistem Isolated
  5. Menyusun Prakiraan Beban untuk jangka Menengah dan Panjang
  6. Menyusun Master Plan Pengembangan Jaringan Distribusi
  7. Melakukan verifikasi dan mengevaluasi usulan pembangunan Lisdes
  8. Mengevaluasi dan mengendalikan Program Rencana Kerja (PRK) pekerjaan Investasi dan Operasi sesuai RKAP, dan realisasi penyerapannya
  9. Mengkoordinir dan mengevaluasi pencapaian target Kinerja Perusahaan
  10. Mengkoordinasikan rencana perluasan jaringan distribusi dengan bagian terkait
- Kewenangan jabatannya adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi usulan kegiatan yang berkaitan dengan Perencanaan
2. Mengevaluasi pencapaian target kinerja.

**d. Bagian Transaksi Energi**

Tujuan utama jabatan adalah Mengkoordinasikan kegiatan pembacaan meter (Fungsi II), pembuatan rekening (Fungsi III), Pengelolaan APP terdiri dari (Pemasangan, pengoperasian, pemeliharaan dan pengendalian) untuk memenuhi standar operasional

yang berlaku dan mendapatkan hasil pengukuran yang cepat dan akurat. Tanggung jawab utamanya adalah:

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan manajemen baca meter
2. Mengevaluasi proses billing dan rekapitulasi penjualan
3. Melakukan koordinasi dengan penanggung jawab AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) terkait dengan proses billing.
4. Menyusun usulan biaya operasi dan investasi serta data pendukung RKAP terkait dengan Transaksi Energi Listrik.
5. Memonitoring dan mengendalikan realisasi penggunaan anggaran SKKI/SKKO yang terbit terkait dengan pekerjaan Transaksi Energi Listrik.
6. Mengkoordinasikan kegiatan operasional, pemeliharaan peralatan dan out-put AMR serta jaringan komunikasi datanya.
7. Mengevaluasi hasil pembacaan AMR pelanggan dan incoming / outgoing Gardu Induk, GTT serta PCT.
8. Memonitoring pelanggan / pembangkit terkait nilai pemakaian energi (IPP)

Kewenangan jabatannya adalah:

1. Merekomendasikan hasil baca meter pelanggan untuk pembuatan rekening.
2. Merekomendasikan SOP untuk pengoperasian AMR.
3. Merekomendasikan usulan penetapan SKKO/SKKI
4. Merekomendasikan / memverifikasi hasil baca Incoming GI / PCT untuk transaksi TSA/PSA.
5. Menetapkan kelayakan APP yang terpasang di Pelanggan dan menanda-tangani berita acara hasil pengujian / komisioning dan setting proteksi / pembatas daya untuk relay pelanggan.

**e. Bagian Konstruksi**

Tujuan utama jabatan adalah Mengkoordinasikan rencana kegiatan konstruksi jaringan distribusi meliputi penyusunan RAB, perencanaan dan pengadaan kebutuhan material teknik, penyusunan TOR yang mengacu pada standar konstruksi dan spesifikasi peralatan material teknik serta pelaksanaan dan pengendalian konstruksi jaringan distribusi sampai siap operasi untuk pembangunan / rehabilitasi jaringan distribusi. Tanggung jawab utamanya:

1. Menyiapkan detail rencana pengawasan konstruksi sesuai kontrak sumber dana SKKI/SKKO/APBN/LOAN maupun Pekerjaan Fihak Ketiga (PFK) yang memerlukan pembangunan jaringan distribusi baru
2. Mengevaluasi kelayakan teknis Pedoman Rencana Kerja (PRK) Program Pemasaran dan Non Pemasaran
3. Memverifikasi spesifikasi peralatan dan material yang digunakan memenuhi standar/ desain konstruksi, SPLN / standar teknik lainnya
4. Melaksanakan koordinasi dengan UPI maupun UP untuk pengadaan MDU/ non MDU untuk pekerjaan konstruksi jaringan Distribusi
5. Melakukan pengelolaan material barang gudang dan persediaan untuk menjaga kontinuitas penyediaan dan pengamanan material
6. Mengkoordinasikan dan mengoperasikan pelaksanaan PB/PD pelanggan yang memerlukan penambahan/pengurangan asset jaringan distribusi.
7. Mengkoordinasikan Pemasangan APP dengan Bagian TEL
8. Mengevaluasi berita acara penyambungan
9. Menyiapkan TOR sesuai kaidah pelelangan yang berlaku
10. Mengkoordinasikan pelaksanaan TOR sesuai desain/standar konstruksi dalam kontrak pembangunan dan rehabilitasi jaringan distribusi

Kewenangan jabatannya adalah Memverifikasi spesifikasi peralatan dan material

#### **f. Manajemen Area**

Tujuan utama jabatan adalah Mengkoordinasikan pengelolaan pendistribusian & penjualan tenaga listrik dengan mengkonsolidasikan tertib Administrasi Tata Usaha Langganan, Administrasi Keuangan, Administrasi Perbekalan, serta mengelola SDM untuk menjamin tercapainya kinerja yang ditetapkan dan menghasilkan keuntungan serta citra PLN yang lebih baik. Tanggung jawab utamanya adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk mencapai kinerja unit
2. Mengoptimalkan PRK Unit sebagai bahan penyusunan RKAP untuk menetapkan arah pencapaian target kinerja.
3. Mengkoordinasikan tugas untuk mencapai efektifitas kerja dalam pengelolaan perencanaan, Distribusi, Niaga dan pelayanan pelanggan, APP serta SDM dan Keuangan.
4. Mengoptimalkan sumber daya manusia (SDM) untuk memenuhi target dan citra perusahaan.
5. Mengoptimalkan implementasi peraturan untuk pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan kewenangannya.
6. Mengoptimalkan atas sosialisasi dan pelaksanaan Pedoman Keselamatan Ketenagalistrikan (K2) dan K3 untuk keselamatan dan keamanan pegawai dalam bekerja.
7. Mengevaluasi perkiraan kebutuhan energi listrik dan pendapatan penjualan tenaga listrik (bottom-up load forecast) untuk merencanakan pengusahaan ketenagalistrikan di unit Area yang dipimpinnya.
8. Mengoptimalkan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.

9. Mengevaluasi pencapaian kinerja unit asuhannya secara berkala.
10. Mengkoordinasikan permasalahan hukum di lingkungan kerja Area untuk menjaga kelangsungan operasional perusahaan
11. Mengevaluasi updating data pelanggan (PDPJ) untuk ketertiban administrasi pelanggan.
12. Mengkoordinasikan pengadaan barang dan jasa untuk mendukung operasional kegiatan perusahaan.
13. Mengkoordinasikan pengelolaan material PDP dan material Pemeliharaan untuk menunjang pencapaian target kinerja.
14. Mengkoordinasikan penerimaan dan pengeluaran dana imprest untuk kelancaran operasional perusahaan.
15. Mengkoordinasikan penerimaan dan pengiriman dana receipt untuk menjaga kelangsungan operasional perusahaan.

Kewenangan jabatannya adalah sebagai berikut:

1. Mewakili perusahaan baik didalam maupun diluar pengadilan
2. Mewakili perusahaan berhubungan dengan pihak internal dan eksternal
3. Menandatangani produk hukum / kontrak (SPK , SPJBTL , dll )
4. Menyetujui pembayaran
5. Menerbitkan SK pegawai sesuai kewenangan.
6. Menetapkan target kinerja sub unit pelaksana

**g. Rayon**

Tujuan utama jabatan adalah Mengkoordinasikan pengelolaan pendistribusian dan keandalan tenaga listrik, pelayanan penjualan tenaga listrik dengan menjalankan secara tertib Administrasi Umum dan Administrasi Teknik untuk mencapai target kinerja.

Tanggung jawab utamanya adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan tugas untuk mencapai target kinerja perusahaan.
2. Mengkoordinasikan pengelolaan Pelayanan pelanggan, pengelolaan rekening, Operasi dan pemeliharaan tenaga listrik, Pengendalian losses, Pembangkit serta Keuangan dan administrasi.
3. Mengkoordinasikan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sesuai kewenangannya untuk memenuhi target dan citra perusahaan.
4. Memonitoring pelaksanaan sosialisasi K3 untuk keselamatan dan keamanan dalam bekerja.
5. Memonitoring pelaksanaan Action Plan strategi pencapaian target kinerja perusahaan.
6. Memonitoring dan mengendalikan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
7. Mengevaluasi dan bertanggung jawab atas updating data pelanggan (PDPJ) untuk ketertiban administrasi pelanggan.
8. Memonitoring dan mengevaluasi penerimaan dan pengeluaran dana imprest untuk kelancaran operasional perusahaan.
9. Memonitoring dan mengevaluasi atas piutang lancar menjadi piutang ragu-ragu dan pengusulan penghapusannya ke Area untuk pengendalian manajemen dalam pengambilan keputusan
10. Mengevaluasi penagihan kembali piutang ragu-ragu maupun piutang yang telah dihapuskan untuk meningkatkan pendapatan.

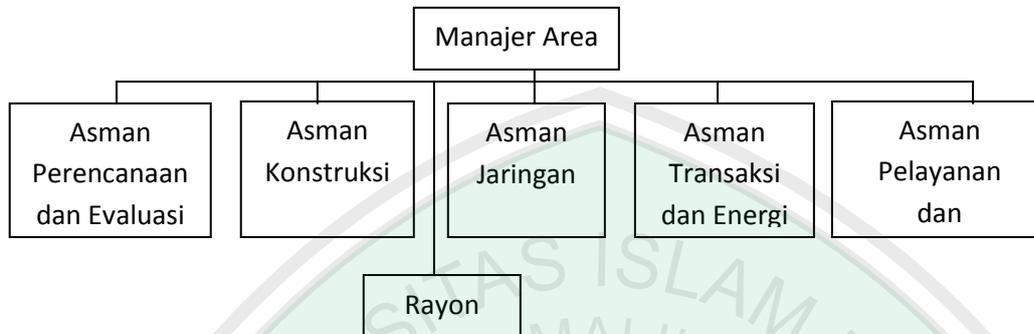
Wewenang jabatannya adalah sebagai berikut:

1. Mewakili perusahaan baik didalam maupun diluar pengadilan
2. Mewakili perusahaan berhubungan dengan pihak internal dan eksternal
3. Menandatangani produk hukum / kontrak (SPK , SPJBTL , dll )
4. Menyetujui pembayaran

5. Menerbitkan SK pegawai sesuai kewenangan.
6. Menetapkan target kinerja sub unit pelaksana

**Gambar 4.2**

**Gambar Struktur Organisasi PT PLN APJ Malang**



#### **4.1.6 Komunikasi Pada PT PLN APJ Malang**

Komunikasi sangat berperan penting dalam PT PLN APJ Malang karena dengan adanya komunikasi ini dapat mengoreksi atau mengevaluasi kinerja dari setiap pegawai. Adapun bentuk arus komunikasi yang diterapkan dalam perusahaan ini bersifat demokratis atau bebas. Maka dari itu, sistem evaluasi yang di terapkan oleh PT PLN APJ Malang adalah bersifat horizontal dan bersifat vertikal sehingga tercipta komunikasi antara bawahan dengan atasan atau atasan dengan bawahan dan juga komunikasi literal atau sesama jabatan atau tingkatan profesi atau bisa juga diartikan atasan bisa mengevaluasi bawahan begitu pula bawahan dapat mengevaluasi atasan dan evaluasi juga bisa dilakukan oleh pegawai yang sejabatan, seperti antar pegawai, antar manajer bagaian, antar direktur, dll. Komunikasi juga dapat digunakan untuk mengkoordinasi pekerjaan, mengevaluasi kerja dan lain sebagainya. Maka dari itu setiap karyawan masuk kerja yang pertama harus dibuka adalah email internal perusahaan agar supaya setiap karyawan dapat mengetahui informasi-informasi terbaru tentang perusahaan ini. Fungsi dari komunikasi yang di jalani oleh PT PLN APJ Malang adalah sebagai suatu metode organisasi yang di gunakan untuk mengumpulkan, menganalisa, dan melaporkan informasi tenaga kerja dan pekerjaannya.

Dan untuk memberikan data yang akurat, relevan, dan terkini untuk mempermudah manajer dalam membuat suatu keputusan. Maka dari itu Informasi yang disajikan harus sesuai dengan kebutuhan manajemen untuk mengambil keputusan strategi maupun operasional.

Dengan adanya komunikasi yang baik antar sesama karyawan dan juga atasan pada PT PLN APJ Malang ini dapat mempermudah mengontrol kinerja dari setiap pegawainya dan dapat mengetahui kendala-kendala yang di alami oleh para setiap karyawannya yang dapat mempengaruhi produktivitas mereka dalam bekerja di PT PLN APJ malang. Adapun salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan ini adalah dengan melakukan tatap muka perbagian tiap pagi, antar bidang seminggu sekali dan seluruh karyawan di perusahaan ini yang dilakukan setiap dua minggu sekali pada hari selasa. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam berkomunikasi adalah butuhnya proses atau waktu yang cukup lama dalam pengimplementasikan sebuah sistem komunikasi yang baru, dan adanya database yang mengalami gangguan atau eror sehingga para pegawai sering mengalami kesulitan dalam mengakses suatu informasi yang dibutuhkan. Adapun solusinya adalah dengan memberitahukan manfaat, tujuan, dan pengertian bahwa dengan sistem komunikasi yang baru ini lebih cepat didalam penyebaran suatu informasi-informasi yang baru kepada setiap individu karyawannya dan ketika ketika database tersebut gangguan dari kantor cabang yang mengalami gangguan tersebut dapat melaporkan langsung ke PLN pusat sehingga PLN pusat akan mengadakan perbaikan selama beberapa jam. Dari segi komunikasi setiap cabang dari perusahaan ini diberikan hak atau wewenang untuk selalu berinovasi dalam hal sistem komunikasi. Adapun sistem komunikasi yang diterapkan dalam PT PLN APJ Malang terdapat 2 macam yaitu:

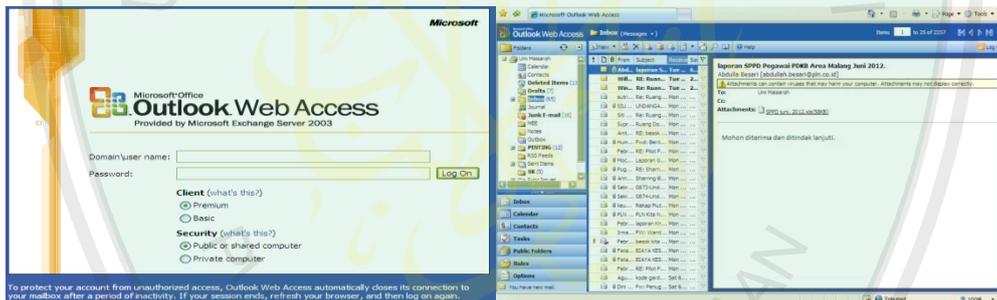
1. **Intranet:** sistem online yang diperuntukkan khusus pegawai-pegawai yang bekerja di PT PLN APJ Malang.

**2. Internet:** sistem online yang diperuntukkan secara umum sehingga masyarakat atau orang lain dapat mengakses informasi-informasi yang terdapat di situs PLN dan pelanggan dapat juga memberikan masukan, kritik dan saran pada pihak PLN.

Para karyawan juga bisa berkomunikasi melalui dunia maya yaitu dengan menggunakan email khusus yang diperuntukkan kepada setiap karyawan yang bekerja di perusahaan ini, sehingga dengan adanya fasilitas tersebut setiap individu karyawan dapat bertukar pikiran, pengetahuan (knowledge sharing), dan segala hal yang berkaitan dengan perusahaan ini, dengan demikian pengetahuan seorang karyawan akan lebih luas dan tidak hanya tentang hal-hal yang berkaitan dengan bagiannya saja tapi juga mengetahui tentang hal-hal pada bagian-bagian lainnya yang terdapat pada perusahaan ini.

**Gambar 4.3**

**Gambar Email Internal PT PLN APJ Malang**



Sistem komunikasi yang ada pada perusahaan ini mulai awal berdirinya selalu mengalami perkembangan dan perubahan di setiap tahunnya mulai dari pengambilan biodata pegawai dengan menggunakan kertas biodata hingga sekarang dengan menggunakan sistem online, sehingga yang dulu mengalami kesulitan dalam pemberian atau penyebaran suatu informasi kepada setiap karyawannya, sekarang sudah ada fasilitas yang memberikan kemudahan bagi para karyawan untuk mendapatkan informasi-informasi yang ia butuhkan salah satunya yaitu dengan adanya suatu sistem berbentuk email yang dimiliki oleh setiap karyawan dan email tersebut tidak akan bisa di buka oleh orang lain kecuali pemilik email tersebut, karena dalam membuka email tersebut seorang pegawai harus memasukkan user

name dan passwordnya. Sehingga yang bisa membuka data tersebut hanya pegawai-pegawai yang memiliki password yang terdaftar di pusat informasi PT PLN APJ Malang dan email ini selain berguna untuk mempermudah komunikasi internal perusahaan, email ini juga berguna untuk merahasiakan data-data ataupun informasi-informasi yang bersifat privasi.

Untuk pembaharuan sistem komunikasi di PT PLN APJ Malang tidak menentu karena untuk pembaharuan sistem informasi yang berhak adalah dari pln ditribusi pusat di jakarta akan tetapi dari setiap kantor-kantor cabang dapat memberikan masukan-masukan kepada PT PLN ditribnusi pusat di jakarta di dalam memperbaharui sistem komunikasi yang ada di PT PLN dan dari masukan-masukan tersebut akan di seleksi oleh PT PLN pusat dan di pilih yang terbaik dan layak untuk diterapkan dalam pembaharuan sistem komunikasi pada PT PLN. Adapun ketika seorang pegawai ingin merubaha salah satu data yang ada di biodata mereka seperti, status belum menikah ke menikah. Maka pegawai tersebut tidak bisa merubahnya secara langsung akan tetapi harus lapor terlebih dahulu ke manajer SDM di area tempat dia bekerja dengan membawa data berupa bukti bahwasannya pegawai tersebut benar-benar sudah menikah kemudian manajer sdm tersebut menyerahkan data tersebut kepada PT PLN pusat seteleha itu PLN pusat yang akan merubah setatus pegawai tersebut dan pegawai tersebut bisa mengeceknya perubahannnya di email pegawai tersebut. Perusahaan ini melakukan kerjasama dengan PT. Telkomsel pada akhir tahun 2011 dalam hal pembuatan email khusus internal area atau yang disebut juga Web 2 SMS Corporate, dengan email ini segala informasi dapat langsung disebarkan kesemua karyawan yang memakai kartu telkomsel dalam bentuk sms, maka dari itu seluruh karywan di perusahaan ini diberikan himbauan untuk memakai kartu telkomsel demi kemudahan berkomunikasi, dan seluruh informasi dapat diterima dengan mudah dan cepat oleh setiap karyawan.

#### **Gambar 4.4**

## Gambar WEB2SMS Corporate



"Telah diterapkannya token untuk meningkatkan security web2sms, apabila belum mendaftarkan msisdln untuk menerima token, dapat menghubungi PIC Telkomsel"

Adapun yang harus dijaga dalam berkomunikasi pada perusahaan ini adalah etika dan berkomunikasi dalam artian setiap berkomunikasi dengan siapa pun harus menggunakan kata-kata yang sopan, dan didalam etika berkomunikasi lewat email atau dunia maya disosialisasikan oleh manajer perusahaan ini di email internal perusahaan ini yang dapat dibuka oleh setiap karyawan yang bekerja diperusahaan ini.

### 4.1.7 Budaya Organisasi Pada PT PLN APJ Malang

Pembentukan suatu budaya organisasi pada PT PLN APJ Malang dimulai dengan adanya komunikasi yang baik antar individu karyawan yang diwujudkan dalam bentuk kepercayaan, kepedulian, integeritas dan pembelajaran yang selalu diterapkan oleh setiap individu karyawan di perusahaan ini dan menjadi suatu kebiasaan yang baik dalam lingkungan kerja di perusahaan ini, sehingga direksi atau pimpinan perusahaan menetapkan keempat hal tersebut yaitu percaya, peduli, integritas, dan pembelajaran menjadi suatu budaya organisasi yang diterapkan dan menjadi suatu landasan pada perusahaan ini. Beberapa hal yang harus dipertimbangkan dalam pembentukan suatu budaya organisasi pada PT PLN APJ Malang adalah harus disesuaikan dengan visi dan misi perusahaan, kemudian diseusiakan juga dengan kondisi sekarang, dan juga karakteristik individu karyawan. Adapun faktor yang mempengaruhi perubahan budaya organisasi pada perusahaan ini adalah perubahan internal seperti restrukturisasi pada perusahaan ini, perubahan mind set atau pola pikir, dan juga perkembangan zaman yang semakin maju.

Cara mempertahankan budaya organisasi yang selama ini diterapkan di dalam PT PLN APJ Malang adalah dengan membentuk pedoman perilaku demi menjaga budaya organisasi, melakukan kegiatan diluar seperti outbound, familier cetring (melakukan komunikasi dengan seluruh keluarga dari setiap karyawan) yang dilakukan setiap semseter, semua hal ini dilakukan untuk menimbulkan rasa kebersamaan yang tinggi bagi setiap karywan yang bekerja diperusahaan ini dan menjaga budaya organisasi yang slama ini diterapkan di dalam perusahaan PT PLN APJ Malang.

#### **4.1.8. Motto, Visi Dan Misi PT PLN (Persero) APJ Malang**

MOTTO: “ Listrik untuk kehidupan yang lebih baik “.

VISI : Pada tahun 2012 diakui sebagai unit distribusi dengan pelayanan kelas dunia dan mengutamakan kepuasan pelanggan serta mengedepankan budaya integritas.

MISI :

1. Memberikan pelayanan yang transparan kepada pelanggan dengan cepat, tepat tuntas dan berintegritas.
2. Selalu melakukan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **4.2. Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Diskripsi Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 77 orang responden karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Malang melalui penyebaran kuisioner maka dapat ditarik gambaran tentang responden berdasarkan jenis kelamin, latar belakang pendidikan, usia, dan masa kerja, sebagai berikut :

#### **a) Diskripsi Jenis Kelamin**

Berdasarkan angket yang telah disebarakan oleh peneliti didapatkan responden sesuai jenis kelamin sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Responden</b>	<b>Prosentase</b>
Laki – laki	57	74%
Perempuan	20	26%
<b>Jumlah</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Lampiran 1**

Dari table 4.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, yang menjadi responden lebih dominan laki-laki yaitu sebanyak 57 karyawan atau 74%, dibandingkan dengan karyawan perempuan dengan jumlah 20 karyawan dengan prosentase 26%.

**b) Diskripsi Usia**

Gambaran mengenai tingkat usia responden pada karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, terbagi menjadi empat kelompok dan jumlah responden pada masing – masing kelompok dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.2**

<b>Usia</b>	<b>Responden</b>	<b>Prosentase</b>
21 – 30 Tahun	18	23%
31 – 40 Tahun	6	8%
41 – 50 Tahun	36	47%
>50 Tahun	17	22%
<b>Jumlah</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Lampiran 1**

Berdasarkan table 4.2 dari 77 responden yaitu para karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, menunjukkan bahwa responden yang berusia 21-30 tahun sebesar 18 responden (23%) Selain itu tabel tersebut menunjukkan bahwa untuk responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 6 responden (8%), selanjutnya untuk responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 36 responden

(47%) dan responden yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 17 responden (22%) jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika dilihat berdasarkan usia para karyawan dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Malang yang paling dominan adalah berusia 41-50 tahun yaitu sebanyak 36 responden atau 47%.

**c) Diskripsi Pendidikan**

Untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden yaitu para karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, pada masing – masing tingkat pendidikan dapat dilihat pada table 4.3 berikut :

**Tabel 4.3**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Responden</b>	<b>Prosentase</b>
S2	12	<b>16%</b>
S1	29	<b>38%</b>
D3	14	<b>18%</b>
SMU	22	<b>28%</b>
<b>Jumlah</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Lampiran 1**

Pada table 4.3 diatas, menunjukkan bahwa pendidikan S2 sebanyak 12 (16 %), S1 sebesar 29 (38%), D3 sebesar 14 (18%), SMU sebesar 22 (28%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan terakhirnya adalah S1 (38%) dengan tingkat pendidikan tersebut mereka diharapkan bisa bekerja secara profesional dan menguntungkan perusahaan.

**d) Diskripsi Berdasarkan Masa Kerja**

Gambaran responden berdasarkan lama kerja pada perusahaan dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, untuk masing – masing kelompok dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 4.4**



<b>x.1.1</b>	0	0%	2	2%	59	77%	16	21%
<b>x.1.2</b>	0	0%	2	2%	56	73%	19	25%
<b>x.1.3</b>	0	0%	5	6%	53	69%	19	25%

Dari tabel 4.5 menyajikan bahwa apakah item yang menyatakan manajer mempunyai motivasi kerja tinggi (X1.1), dimana responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 16 responden (21%), menjawab setuju 59 responden (77%), menjawab tidak setuju 2 responden (2%), dan menjawab sangat tidak setuju 0 responden (0%). Dengan 75 responden atau 98% menjawab sangat setuju dan setuju. Data ini menunjukkan bahwa manajer PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang mempunyai motivasi kerja yang tinggi yang membuat para karyawannya menyukai dan juga mengagumi sikap dari manajer tersebut, sehingga karyawan juga mempunyai motivasi yang tinggi di dalam bekerjanya.

Pada item (X1.2) yaitu karyawan mampu bersikap sesuai peraturan perusahaan, diketahui sebanyak 19 responden (25%) menjawab sangat setuju, sebanyak 56 responden (73%) menjawab setuju, sebanyak 2 responden (2%) menjawab tidak setuju dan 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Dengan 75 responden atau 98% menjawab sangat setuju dan setuju. Pada item ini menunjukkan bahwa para karyawan mampu bersikap, bekerja dan berperilaku sesuai dengan tata tertib dan ketentuan peraturan pada perusahaan PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.

Pada item (X1.3) yaitu karyawan ikut terlibat dalam melaksanakan tanggung jawab diketahui sebanyak 19 responden (25%) menjawab sangat setuju, sebanyak 53 responden (69%) menjawab setuju, sebanyak 5 responden (6%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Dengan 72 responden atau 94% menjawab sangat setuju dan setuju, Pada item ini menunjukkan bahwa karyawan pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang bekerja keras karena karyawan juga merasa ikut terlibat dalam melaksanakan suatu tanggung jawab.

## b. Variabel Keterampilan (X2)

Tabel 4.6

### Distribusi responden atas jawaban variabel keterampilan

Jawaban Responden								
Item	1 (STS)		2 (TS)		3 (S)		4 (SS)	
	F	%	F	%	F	%	f	%
x.2.1	0	0%	1	1%	40	52%	36	47%
x.2.2	0	0%	0	0%	38	49%	39	51%
x.2.3	0	0%	1	1%	40	52%	36	47%

Dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa item (X2.1) yang menyatakan di dalam bekerja membutuhkan keterampilan yang khusus, dimana sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju yaitu sebanyak 76 atau 99%, dengan rincian menjawab sangat setuju 36 responden (47%), menjawab setuju 40 responden (52%), yang menjawab tidak setuju 1 responden (1%), menjawab sangat tidak setuju 0 responden (0%). Dengan 76 responden atau 99% menjawab sangat setuju dan setuju. Data ini menunjukkan bahwa setiap bidang pekerjaan yang ada pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang benar-benar membutuhkan suatu keterampilan yang khusus sehingga tidak sembarang orang mampu dan dapat melakukannya.

Pada item (X2.2) yaitu karakter moral yang tinggi, diketahui sebanyak 39 responden (51%) menjawab sangat setuju, sebanyak 38 responden (49%) menjawab setuju, sebanyak 0 responden (0%) menjawab tidak setuju dan sebanyak 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Dengan 77 responden atau 100% menjawab sangat setuju dan setuju. Pada item ini menunjukan bahwa karyawan pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang memiliki karakter moral atau komitmen yang tinggi sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugas atau tanggung jawabnya dengan tepat waktu.

Pada item (X2.3) yaitu pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan, diketahui sebanyak 36 responden (47%) menjawab sangat setuju, sebanyak 40 responden (52%) menjawab setuju, sebanyak 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 76 responden (99%) menyatakan setuju dan sangat setuju, jadi keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan pada setiap bagian pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang sangat menunjang dalam melakukan tugas atau tanggung jawabnya

**c. Variabel Pengertian (X3)**

**Tabel 4.7**  
**Distribusi responden atas jawaban variabel pengertian**

Jawaban Responden								
Item	1 (STS)		2 (TS)		3 (S)		4 (SS)	
	F	%	F	%	F	%	f	%
x.3.1	8	11%	2	2%	37	48%	30	39%
x.3.2	0	0%	4	5%	44	57%	29	38%
x.3.3	7	9%	1	1%	35	45%	34	44%

Berdasarkan tabel 4.7 item (X3.1) yaitu memahami kepentingan karyawan diketahui sebanyak 30 responden (39%) menjawab sangat setuju, sebanyak 37 responden (48%) menjawab setuju, sebanyak 2 responden (2%) menjawab tidak setuju 8 responden (11%) menjawab sangat tidak setuju. Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 67 responden (87%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Pada item ini menunjukkan bahwa memahami kepentingan karyawan dalam bentuk menyesuaikan insentif dengan hasil kerjanya dapat memotivasi karyawan pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang untuk lebih semangat di dalam melakukan dan menyelesaikan kewajibannya.

Pada item (X3.2) mengetahui kebutuhan karyawan, dapat dilihat bahwa sebanyak 29 (38%) menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 44 responden (57%), sedangkan 4

responden (5%) menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 responden (0%). Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 73 responden (95%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang dapat mengetahui kebutuhan karyawannya yaitu dengan memberikan fasilitas kerja yang dapat membantu dan mempermudah karyawan di dalam menyelesaikan pekerjaannya

Berdasarkan tabel 4.7 item (X3.3) yaitu memahami kesedihan karyawan, diketahui sebanyak 34 responden (44%) menjawab sangat setuju, sebanyak 35 responden (45%) menjawab setuju, sebanyak 1 responden (1%) menjawab tidak setuju dan 7 responden (9%) menjawab sangat tidak setuju. Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 69 responden (89%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Pada item ini menunjukkan bahwa ketika karyawan pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang mendapatkan suatu masalah, atasan bersedia untuk mendengarkan masalah yang dihadapi oleh karyawannya. Sehingga masalah yang dihadapi oleh karyawan tersebut bisa cepat terselesaikan dan tidak sampai berdampak pada penurunan produktivitas kerjanya.

**d. Variabel Qoul Sadid (X4)**

**Tabel 4.8**  
**Distribusi responden atas jawaban variable qoul sadid**

Jawaban Responden								
Item	1 (STS)		2 (TS)		3 (S)		4 (SS)	
	F	%	F	%	F	%	f	%
<b>x.4.1</b>	0	0%	1	1%	43	56%	33	43%
<b>x.4.2</b>	0	0%	1	1%	37	48%	39	51%
<b>x.4.3</b>	0	0%	1	1%	37	48%	39	51%

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, item (X4.1) yaitu berkomunikasi dengan jujur anatar sesama rekan kerja yang diketahui sebanyak 33 responden (43%) menjawab sangat setuju, sebanyak 43 responden (56%) menjawab setuju, sebanyak 1 responden (1%) menjawab tidak

setuju dan sebanyak 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 76 responden (99%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Pada item ini menunjukkan bahwa karyawan pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang mampu berkomunikasi dengan jujur antar sesama rekan kerjanya.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, item (X4.2) yaitu menyampaikan laporan pekerjaan dengan tidak mengedepankan setelah melakukan suatu pekerjaan, yang diketahui sebanyak 39 responden (51%) menjawab sangat setuju, sebanyak 37 responden (48%) menjawab setuju, sebanyak 1 responden (1%) menjawab tidak setuju dan sebanyak 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Pada item ini sebagian besar 76 responden (99%) menjawab setuju dan sangat setuju.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, item (X4.3) yaitu atasan memberikan informasi dengan baik tentang prestasi kerja setiap individu karyawannya, diketahui sebanyak 39 responden (51%) menjawab sangat setuju, sebanyak 37 responden (48%) menjawab setuju, sebanyak 1 responden (1%) menjawab tidak setuju dan sebanyak 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 76 responden (99%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Pada item ini menunjukkan bahwa. Atasan pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang mampu memberikan informasi kepada karyawannya dengan baik tentang prestasi-prestasi kerja karyawannya yang baik maupun yang kurang baik.

**e. Variabel Qoul Layyin (X5)**

**Tabel 4.9**

**Distribusi responden atas jawaban variabel qoul layyin**

<b>Jawaban Responden</b>									
<b>Item</b>	<b>1 (STS)</b>		<b>2 (TS)</b>		<b>3 (S)</b>		<b>4 (SS)</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	
<b>x.5.1</b>	0	0%	1	1%	42	55%	34	44%	

x.5.2	0	0%	0	0%	37	48%	40	52%
x.5.3	0	0%	2	2%	34	44%	41	54%

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, item (X5.1) atasan memberikan contoh yang baik kepada bawahannya, diketahui yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 responden (44%) dan setuju dengan 42 responden (55%), sedangkan tidak setuju 1 responden (1%), dan sangat tidak setuju 0 reponden (0%). Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 76 responden (99%). hal ini dapat diasumsikan bahwa atasan atau manajer perusahaan PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang mampu memberikan contoh yang baik kepada karyawannya

Pada item (X5.2) pemberian dukungan kepada rekan kerja, diketahui bahwa menjawab yang sangat setuju sebanyak 40 responden (52%), dan setuju dengan 37 responden (48%), sedangkan tidak setuju 0 responden (0%), dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden (0%). Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 77 responden (100%). Hal ini menunjukkan bahwa, karyawan pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang selalu memberikan dukungan kepada rekan karyawan lainnya sehingga timbul rasa saling peduli satu sama lain dalam perusahaan ini.

Pada item (X5.3) atasan memberiakn nasihat atau saran yang berhubungan dengan pengembangan karier karyawannya, diketahui sebanyak 41 (54%) responden menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 34 (44%), dan ada 2 responden (2%) yang menjawab tidak setuju dan 0 responden (0%) sangat tidak setuju. Dengan sebanyak 75 responden (98%) yang menjawab setuju dan sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa,atasan atau manajer PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang dapat memberikan nasihat atau saran yang berkaitan dengan pengembangan karier setiap individu karyawannya.

**f. Variabel Qoul Karim (X6)**

**Tabel 4.10**

### Distribusi responden atas jawaban variable qoul karim

Jawaban Responden								
Item	1 (STS)		2 (TS)		3 (S)		4 (SS)	
	F	%	F	%	F	%	f	%
x.6.1	2	2%	3	4%	40	52%	32	42%
x.6.2	2	2%	0	0%	38	50%	37	48%
x.6.3	2	2%	1	1%	34	45%	40	52%

Berdasarkan tabel 4.10 item (X6.1) yaitu pemberian perhatian oleh atasan kepada karyawannya diketahui sebanyak 32 responden (42%) menjawab sangat setuju, sebanyak 40 responden (52%) menjawab setuju, sebanyak 3 responden (4%) menjawab tidak setuju, 2 responden (2%) menjawab sangat tidak setuju. Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 72 responden (94%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Pada item ini menunjukkan bahwa atasan PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang memberikan perhatian pribadi kepada karyawannya pada saat karyawannya membutuhkan perhatian, hal ini dilakukan demi menjaga produktivitas dari setiap individu pegawainya.

Pada item (X6.2) pemberian pujian atas hasil kerja, dapat dilihat bahwa sebanyak 37 (48%) menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 38 responden (50%), sedangkan 0 responden (0%) menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 2 responden (2%). Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 75 responden (98%). Hal ini menunjukkan bahwa manajer PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang memberikan pujian atau penghormatan terhadap hasil kerja yang telah dicapai oleh setiap individu karyawannya.

Berdasarkan tabel 4.10 item (X6.3) yaitu atasan memberikan informasi dengan baik dan jelas tentang perubahan kebijaksanaan perusahaan, diketahui sebanyak 40 responden (52%) menjawab sangat setuju, sebanyak 34 responden (45%) menjawab setuju, sebanyak 1 responden (1%) menjawab tidak setuju dan 2 responden (2%) menjawab sangat tidak setuju. Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 74 responden (97%) menyatakan

setuju dan sangat setuju. Pada item ini menunjukkan bahwa atasan PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang memberikan informasi dengan baik dan jelas tentang perubahan kebijaksanaan perusahaan kepada karyawannya, sehingga karyawan dapat menangkap dan mengerti informasi yang diterima dari atasannya.

**g. Variabel Budaya Organisasi (Y)**

**Tabel 4.11**

**Distribusi responden atas jawaban variable budaya organisasi**

Jawaban Responden								
Item	1 (STS)		2 (TS)		3 (S)		4 (SS)	
	F	%	F	%	F	%	f	%
<b>y.1</b>	9	11%	0	0%	39	51%	29	38%
<b>y.2</b>	9	11%	1	1%	34	45%	33	43%
<b>y.3</b>	9	11%	0	0%	32	42%	36	47%

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, item (Y1) yaitu organisasi kami menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat, diketahui sebanyak 29 responden (38%) menjawab sangat setuju, sebanyak 39 responden (51%) menjawab setuju, sebanyak 0 responden (0%) menjawab tidak setuju dan sebanyak 9 responden (11%) menjawab sangat tidak setuju. Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 68 responden (89%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Pada item ini menunjukkan bahwa PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang merupakan organisasi yang menghasilkan sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, item (Y2) yaitu organisasi kami mendorong karyawannya untuk membantu mengatasi masalah yang ada pada masyarakat, yang diketahui sebanyak 33 responden (43%) menjawab sangat setuju, sebanyak 34 responden (45%) menjawab setuju, sebanyak 1 responden (1%) menjawab tidak setuju dan sebanyak 9 responden (11%) menjawab sangat tidak setuju. Pada item ini sebagian besar 67 responden (88%) menjawab setuju dan sangat setuju.

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, item (Y3) yaitu karyawan selalu berseragam sesuai ketentuan, diketahui sebanyak 36 responden (47%) menjawab sangat setuju, sebanyak 32 responden (42%) menjawab setuju, sebanyak 0 responden (0%) menjawab tidak setuju dan sebanyak 9 responden (11%) menjawab sangat tidak setuju. Dalam item ini menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 68 responden (89%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Pada item ini menunjukkan bahwa karyawan pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang memakai seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan ini.

#### **4.4. Analisis Data**

##### **4.4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian**

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuesioner dalam data pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyangkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dengan kenyataan empiris. Ancok yang dikutip oleh Singarimbun (1995:122) menyatakan bahwa uji validitas adalah pengujian sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur yang diinginkan oleh peneliti, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Cara pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dan skor total dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment. Sugiyono (2005:233), sebuah data dapat dikatakan valid, apabila validitas tersebut harus  $\geq 0,30$ , maka data tersebut dapat dikatakan valid. Berikut ini akan disajikan hasil uji validitas dan hasil uji reliabilitas instrumen masing-masing variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yang terdiri

dari Sikap (X1), Keterampilan (X2), Pengertian (X3), Qoul Sadid (X4), Qoul Layyin (X4), Qoul Karim (X4). Dan untuk variabel terikat (Y) yaitu Budaya Organisasi. Untuk perhitungan validitas dan reliabilitas instrumen item masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan menggunakan program SPSS 15.0 for Windows. Kriteria dari uji alpha menurut Suharsimi Arikunto (1998) adalah :

0,00-0,20 = sangat kurang

0,21-0,40 = kurang reliabel

0,41-0,60 = cukup reliabel

0,61-0,80 = reliabel

0,81-1,00 = sangat reliabel

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Item	R	Keterangan	A	Keterangan
X1	X1.1	0,917	Valid	0,897	Reliabel
	X1.2	0,914	Valid		
	X1.3	0,908	Valid		
X2	X2.1	0,865	Valid	0,854	Reliabel
	X2.2	0,874	Valid		
	X2.3	0,901	Valid		
X3	X3.1	0,951	Valid	0,903	Reliabel
	X3.2	0,858	Valid		
	X3.3	0,961	Valid		
X4	X4.1	0,887	Valid	0,902	Reliabel
	X4.2	0,898	Valid		
	X4.3	0,881	Valid		
X5	X5.1	0,897	Valid	0,888	Reliabel
	X5.2	0,912	Valid		
	X5.3	0,904	Valid		
X6	X6.1	0,930	Valid	0,936	Reliabel
	X6.2	0,958	Valid		
	X6.3	0,931	Valid		
Y	Y1	0,955	Valid	0,961	Reliabel
	Y2	0,974	Valid		
	Y3	0,960	Valid		

Sumber : Lampiran 2 dan 3

#### 4.4.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Macam-macam uji asumsi klasik ada berbagai macam yaitu:

1. Uji Multikolinearitas
2. Uji Heterokedastisitas
3. Uji Auto korelasi
4. Uji Normalitas.

Uji asumsi klasik yang saya gunakan dalam penelitian ini adalah uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji auto korelasi dan uji normalitas.

##### 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian ekonometrika yang digunakan untuk menguji suatu model apakah terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh antara variable-variabel itu secara individu terhadap variabel terikat. (Sumarsono,2004:224). Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dapat dideteksi dari besarnya nilai VIF (Variance Inflation Factor). Bila mempunyai nilai VIF disekitar 1 dan lebih kecil dari 10 dan mempunyai angka Tolerance mendekati angka 1 maka terjadi bebas multiko atau Non multikolinearitas. Dari hasil analisis diperoleh nilai VIF masing-masing variabel bebas seperti pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas**

Variabel bebas	VIF	Tolerance	Keterangan
Sikap	1,225	0,816	Non Multikolinearitas
Keterampilan	1,405	0,712	Non Multikolinearitas
Pengertian	1,317	0,759	Non Multikolinearitas
Qoul Sadid	1,445	0,692	Non Multikolinearitas
Qoul Layyin	1,378	0,726	Non Multikolinearitas
Qoul Karim	1,264	0,791	Non Multikolinearitas

Sumber : Lampiran 4

Dari tabel 4.13 dapat diketahui variabel bebas dalam penelitian ini memiliki Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian ekonometrika yang digunakan untuk menguji suatu model apakah antara variabel bebas dan variabel terikat saling mempengaruhi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain.

Untuk mengetahui dilakukan uji Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Apabila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0.05 maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

(Santoso, 2002:208)

**Tabel 4.14**

### Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Variabel bebas	Sig	Keterangan
Sikap	0,494	Homoskedastisitas
Keterampilan	0,303	Homoskedastisitas
Pengertian	0,582	Homoskedastisitas
Qoul Sadid	0,675	Homoskedastisitas
Qoul Layyin	0,140	Homoskedastisitas
Qoul Karim	0,165	Homoskedastisitas

Sumber : Lampiran 4

Dari table 4.14 dapat diketahui bahwa signifikansi hasil korelasi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 3. Auto Korelasi

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada

periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Kriteria pengambilan keputusan bebas autokorelasi dapat dilakukan dengan cara melihat nilai Durbin-Watson, dimana jika nilai dw dekat dengan 2, maka asumsi tidak terjadi autokorelasi terpenuhi.

**Tabel 4.15**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.830 <sup>a</sup>	.689	.662	1.56799	1.928

a. Predictors: (Constant), x6, x1, x4, x3, x5, x2

b. Dependent Variable: y

**Sumber: Lampiran 5**

Dari table 4.15 dapat diketahui bahwa nilai dw sebesar 1,928 sangat dekat dengan 2, maka asumsi tidak terjadinya autokorelasi terpenuhi.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian kita berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalitas sebenarnya. Formula/rumus yang digunakan untuk melakukan suatu uji (t-test misalnya) dibuat dengan mengasumsikan bahwa data yang akan dianalisis berasal dari populasi yang sebarannya normal. Bisa ditebak bahwa data yang normal memiliki kekhasan seperti mean, median dan modusnya memiliki nilai yang sama. Selain itu juga data normal memiliki bentuk kurva yang sama, bell curve. Untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji kolmogorov-Smirnov, jika signifikansi dari hasil uji kolmogorov- Smirnov  $> 0.05$  maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.

**Tabel 4.16**

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			77
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.50481946
Most Extreme Differences	Absolute		.099
	Positive		.087
	Negative		-.099
Kolmogorov-Smirnov Z			.868
Asymp. Sig. (2-tailed)			.438

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Lampiran 5

Dari hasil pengujian normalitas dengan menggunakan uji kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,438 > 0,05$  maka asumsi normalitas tersebut terpenuhi.

#### 4.4.3. Hasil Regresi Linear Berganda

Dalam pengolahan data dengan menggunakan regresi linear berganda, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, melalui hubungan sikap (X1), keterampilan (X2), pengertian (X3), qoul sadid (X4), qoul layyin (X5), dan qoul karim (X6) terhadap budaya kerja (Y). Hasil regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.17**

#### Rekapitulasi Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	Sig t	Keterangan
Konstanta	0,635		0,765	
X1	0,272	0,134	0,073	Tidak signifikan
X2	-0,518	-0,263	0,001	Signifikan
X3	0,971	0,789	0,000	Signifikan
X4	0,524	0,281	0,001	Signifikan
X5	-0,507	-0,269	0,001	Signifikan
X6	0,205	0,140	0,065	Tidak signifikan

R	= 0,830
R Square	= 0,689
Adjust R Square	= 0,662
F hitung	= 25,820
Sig F	= 0,000 <sup>a</sup>
F tabel	= 4,206
N	= 77

Sumber : Lampiran 6

Variabel terikat pada regresi ini adalah budaya organisasi (Y), sedangkan Variabel bebasnya adalah Variabel sikap (X1), keterampilan (X2), pengertian (X3), qoul sadid (X4), qoul layyin (X5), dan qoul karim (X6). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,635 + 0,272X1 - 0,518 X2 + 0,971X3 + 0,524X4 - 0,507X5 - 0,205X6$$

Nilai signifikan t untuk X1 sebesar 0,073 dan X6 sebesar 0,065, sedangkan untuk penolakan daerah Ho signifikansi  $t \leq 0,05$ . Berarti untuk nilai signifikansi t berada di daerah terima Ho. Ini menunjukkan bahwa koefisien regresi tidak berbeda dengan nol, atau variable sikap (X1) dan qoul karim (X6) tidak berpengaruh nyata terhadap budaya organisasi (Y). Tampak juga pada persamaan ini, menunjukkan bahwa terdapat 2 variabel yang tidak signifikan yaitu pada variabel sikap dan qoul karim sebesar  $0,272X1, -0,205X6$  dengan tingkat signifikansi sebesar 7,3% X1, 6,5% X6. Nilai terbesar dimiliki oleh variabel pengertian (X3) dengan nilai sebesar 0,971 dan tingkat signifikansi 0,05.

1)  $a = 0,635$

Adalah nilai ketika belum ada variabel lain yang mempengaruhi jadi nilai budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.

2)  $b1 = 0,272$

Nilai konstan dari koefisien regresi (b1) sebesar 0,272 dengan tanda positif, dapat dikatakan bahwa dengan peningkatan variabel sikap, maka secara langsung akan berpengaruh positif terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang

3)  $b_2 = -0,518$

Nilai konstan dari koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar -0,518 dengan tanda negatif, dapat dikatakan bahwa dengan peningkatan variabel keterampilan, maka secara langsung tidak berpengaruh terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.

4)  $b_3 = 0,971$

Nilai konstan dari koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 0,971 dengan tanda positif, dapat dikatakan bahwa dengan peningkatan variabel pengertian, maka secara langsung akan berpengaruh positif terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.

5)  $b_4 = 0,524$

Nilai konstan dari koefisien regresi ( $b_4$ ) sebesar 0,524 dengan tanda positif, dapat dikatakan bahwa dengan peningkatan variabel qoul sadid, maka secara langsung akan berpengaruh positif terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.

6)  $b_5 = -0,507$

Nilai konstan dari koefisien regresi ( $b_5$ ) sebesar -0,507 dengan tanda negatif, dapat dikatakan bahwa dengan peningkatan variabel qoul layyin, maka secara langsung tidak berpengaruh terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.

7)  $b_6 = 0,205$

Nilai konstan dari koefisien regresi ( $b_4$ ) sebesar 0,205 dengan tanda positif, dapat dikatakan bahwa dengan peningkatan variabel qoul karim, maka secara langsung akan berpengaruh positif terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang.

**a. Uji F (Simultan)**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa  $F_{hitung}$  dengan nilai sebesar 25,820. Pengujian hipotesis dengan membandingkan  $F_{hitung}$  25,820 lebih besar dari pada  $F_{tabel}$  4,206 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya variabel independent dari Variabel sikap (X1), keterampilan (X2), pengertian (X3), qoul sadid (X4), qoul layyin (X5), dan qoul karim (X6) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu budaya organisasi (Y). Dengan kata lain bahwa budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang dipengaruhi oleh komunikasi.

Hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,830 (83%) menunjukkan variabel sikap, keterampilan, pengertian, qoul sadid, qoul layyin, dan qoul karim secara bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dengan budaya organisasi. Hubungan ini dapat dikategorikan kuat, sebagaimana diketahui bahwa hubungan dikatakan sempurna apabila mendekati 100%.

Sedangkan nilai koefisien determinan (Adjusted R Square) sebesar 0,662 atau 66,2%, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat. Artinya pelaksanaan komunikasi dalam penelitian ini cukup mempengaruhi budaya organisasi, karena sebesar 66,2% dan selebihnya 33,8% budaya organisasi dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel sikap, keterampilan, pengertian, qoul sadid, qoul layyin, dan qoul karim.

**b. Uji T ( Parsial )**

Dapat dilihat pada tabel bahwa  $t_{hitung}$  dari tiap variabel dengan nilai  $p \leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, pengujian hipotesis terhadap X1, X2, X3, X4, X5, X6 apakah berpengaruh secara signifikan terhadap perubahan nilai Y (variabel dependen) berdasarkan individu. Pengujian hipotesis dengan membandingkan nilai signifikansi t dengan 0,05 , maka diperoleh:

**a. Variabel Sikap (X1)**

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara sikap terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p 0,073 \geq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel sikap dengan budaya organisasi ditolak. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel sikap dengan budaya organisasi diterima, berarti secara parsial variabel sikap (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y). Dengan kata lain dapat disimpulkan sikap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang (Y).

**b. Variabel Keterampilan (X2)**

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara keterampilan terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p 0,001 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel keterampilan dengan budaya organisasi diterima. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel keterampilan dengan budaya organisasi ditolak, berarti secara parsial variabel keterampilan (X2) berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y). Dapat disimpulkan bahwa keterampilan berpengaruh secara signifikan terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang (Y).

**c. Variabel Pengertian (X3)**

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pengertian terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p 0,000 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel pengertian dengan budaya

organisasi diterima. Sedangkan  $H_0$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara antara variabel pengertian dengan budaya organisasi ditolak, berarti secara parsial variabel pengertian (X3) berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y). Dapat disimpulkan bahwa variabel pengertian berpengaruh secara signifikan terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang (Y).

**d. Variabel Qoul Sadid (X4)**

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara qoul sadid terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p 0,001 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel qoul sadid dengan budaya organisasi diterima. Sedangkan  $H_0$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel qoul sadid dengan budaya organisasi ditolak, berarti secara parsial variabel qoul sadid (X4) berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y). Dapat disimpulkan bahwa qoul sadid berpengaruh secara signifikan terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang (Y).

**e. Variabel Qoul Layyin (X5)**

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara qoul layyin terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$   $p 0,001 \leq 0.05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel qoul layyin dengan budaya organisasi diterima. Sedangkan  $H_0$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara qoul layyin dengan budaya organisasi ditolak, berarti secara parsial variabel qoul layyin (X5) berpengaruh signifikan terhadap budaya organisasi (Y). Dapat disimpulkan bahwa secara parsial qoul layyin mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang (Y).

#### **f. Variabel Qoul Karim (X6)**

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara qoul karim terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p 0,065 \leq 0,05$ , maka  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel qoul karim dengan budaya organisasi ditolak. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel qoul karim dengan budaya organisasi diterima, berarti secara parsial variabel qoul karim (X6) tidak berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y). Dapat disimpulkan bahwa qoul karim tidak berpengaruh secara signifikan terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang (Y).

#### **4.5. Pembahasan Hasil Penelitian Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Budaya Organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang**

##### **1) Analisis dan Interpretasi Regresi Secara Simultan (Hasil uji F)**

Pendekatan klasik dari Quintilian menganggap bahwa komunikasi yang efektif merupakan gabungan antara keterampilan yang diperoleh, pengertian, dan sikap atau karakter moral yang tinggi. Adapun prinsip-prinsip dalam Al-Quran tentang komunikasi antara lain, term qaulan balighan, qaulan maisuran, qaulan kariman, qaulan ma'rufan, qaulan layyinan, qaulan sadidan, juga termasuk qaul al-zur, dan lain-lain. Asumsi dasarnya adalah komunikasi merupakan suatu proses budaya. Artinya komunikasi yang ditujukan pada orang atau kelompok lain tak lain adalah sebuah pertukaran kebudayaan. Dalam proses tersebut terkandung unsur-unsur kebudayaan, salah satunya adalah bahasa. Sedangkan bahasa adalah alat komunikasi. Dengan demikian komunikasi juga disebut sebagai proses budaya. Di dalam suatu organisasi dengan Adanya interaksi atau komunikasi antara pimpinan dengan kelompok ataupun perorangan dalam suatu organisasi maka akan dapat menimbulkan berbagai macam ide-ide yang ditransformasikan menjadi nilai, dan asumsi, kemudian Nilai dan asumsi itu akan diimplementasikan sehingga

membentuk suatu budaya organisasi. Dari hasil analisis mengenai budaya organisasi dengan item sikap (X1), keterampilan (X2), pengertian (X3), qoul sadid (X4), qoul layyin (X5), qoul karim (X6) dapat dilihat hasil persamaan berikut:

$$Y = 0,635 + 0,272X1 - 0,518 X2 + 0,971X3 + 0,524X4 - 0,507X5 - 0,205X6$$

Hasil tersebut mengindikasikan tentang pengaruh secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pada analisis tersebut koefisien determinasi atau R<sup>2</sup> menunjukkan nilai 0,830 sehingga variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Hasil dari analisis ini berfungsi sebagai indikator untuk mengetahui prosentase pengaruh variabel independen sikap, keterampilan, pengertian, qoul sadid, qoul layyin, qoul karim dengan variabel budaya organisasi. Sedangkan besaran dari nilai R<sup>2</sup> menunjukkan sebesar 0,830 yang artinya bahwa seluruh variabel bebas kepuasan kerja mempengaruhi variabel terikat sebesar 0.830.

Dari tabel 4.16, dapat diketahui bahwa nilai F hitung  $\geq$  dari F tabel ( $25,820 \geq 4,206$ ) dengan tingkat signifikansi F hitung  $\leq 0,05$  yaitu ( $0,000 \leq 0,05$ ). maka dapat dikatakan bahwa variabel komunikasi efektif yang terdiri dari sikap (X1), keterampilan (X2), pengertian (X3), qoul sadid (X4), qoul layyin (X5), qoul karim (X6) secara bersama-sama mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang (Y). Berdasarkan hasil analisis dan intepretasi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif yang terdiri dari sikap, keterampilan, pengertian, qoul sadid, qoul layyin, qoul karim berpengaruh terhadap budaya organisasi. Dengan demikian, Komuniaksi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi atau perusahaan. Oleh karaena itu, para pemimpin organisasi dan para komunikator dalam suatu organissasi atau perusahaan perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Untuk memahami komunikasi ini dengan mudah maka manajer dan

para komunikator terlebih dahulu mengetahui dan memahami konsep-konsep dasar dalam berkomunikasi supaya dapat selalu mengevaluasi dan memperbaiki komunikasinya.

## 2) Analisis dan Interpretasi Secara Parsial (Hasil uji t)

Untuk mengetahui keterkaitan antara variabel independent terhadap variabel dependent secara masing-masing maka digunakan nilai t signifikansi. Menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. (Sugiyono, 2005:223)

Dari hasil analisa secara simultan komunikasi efektif dapat mempengaruhi budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, akan tetapi secara parsial apakah variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan X6 (variabel independen) berpengaruh secara signifikan terhadap perubahan nilai Y (variabel dependen). Hal ini dapat dilihat pada tabel Coefficient melalui pengujian hipotesis dan kemudian dibandingkan dengan nilai signifikansi t yaitu  $\text{sig } t \leq 0,05$  (5%). Maka dari hasil analisis SPSS dapat diperoleh hasil dari tiap-tiap variabel, dan dapat diketahui manakah yang berpengaruh terhadap budaya organisasi, sehingga dapat dibuktikan pada hasil dibawah ini:

### a. Pengaruh Sikap (X1) Terhadap Budaya Organisasi(Y)

Variabel sikap merupakan variabel yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, dengan nilai signifikansi t sebesar  $p = 0,073 \geq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel sikap dengan budaya organisasi ditolak. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel sikap dengan budaya organisasi diterima, berarti secara parsial variabel sikap (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y).

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sudiro (2005) pada sikap dengan uji signifikansi t sebesar  $0,773 \geq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa

penelitian yang dilakukan Sudiro, pada variabel sikap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT Tirta Investama Pandaan. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Schramm yang menyatakan bahwa faktor-faktor penunjang komunikasi efektif salah satunya adalah Sikap dan nilai yang harus ditampilkan agar efektif.

**b. Pengaruh Keterampilan (X2) Terhadap Budaya Organisasi (Y)**

Variabel keterampilan merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p = 0,001 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel keterampilan dengan budaya organisasi diterima. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel keterampilan dengan budaya organisasi ditolak, berarti secara parsial variabel keterampilan (X2) berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y).

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sudiro (2005) pada keterampilan dengan uji signifikansi  $t$  sebesar  $0,002 \leq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan Sudiro, pada variabel keterampilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT Tirta Investama Pandaan. Hal tersebut sesuai dengan teori Pendekatan klasik dari Quintilian menganggap bahwa komunikasi yang efektif merupakan gabungan antara keterampilan yang diperoleh, pengertian, dan sikap atau karakter moral yang tinggi.

**c. Pengaruh Pengertian (X3) Terhadap Budaya Organisasi (Y)**

Variabel pengertian merupakan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p = 0,000 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel pengertian dengan budaya organisasi diterima. Sedangkan  $H_o$

yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel pengertian dengan budaya organisasi ditolak, berarti secara parsial variabel pengertian (X3) berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y).

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sudiro (2005) pada pengertian dengan uji signifikansi  $t$  sebesar  $0,009 \leq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan Sudiro, pada variabel pengertian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT Tirta Investama Pandaan. Hal tersebut sesuai dengan teori Pendekatan klasik dari Quintilian menganggap bahwa komunikasi yang efektif merupakan gabungan antara keterampilan yang diperoleh, pengertian, dan sikap atau karakter moral yang tinggi.

**d. Pengaruh Qoul Sadid (X4) Terhadap Budaya Organisasi (Y)**

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara qoul sadid terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p 0,001 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel qoul sadid dengan budaya organisasi diterima. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel qoul sadid dengan budaya organisasi ditolak, berarti secara parsial variabel qoul sadid (X4) berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y). Dapat disimpulkan bahwa qoul sadid berpengaruh secara signifikan terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang (Y).

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Akram yang menjelaskan gambaran tentang prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam salah satunya adalah berkomunikasi dengan perkataan yang merasuk dan membekas dalam jiwa.

**e. Pengaruh Qoul Layyin (X5) Terhadap Budaya Organisasi (Y)**

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *qoul layyin* terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p 0,001 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel *qoul sadid* dengan budaya organisasi diterima. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *qoul layyin* dengan budaya organisasi ditolak, berarti secara parsial variabel *qoul layyin* (X5) berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y). Dapat disimpulkan bahwa *qoul layyin* berpengaruh secara signifikan terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang (Y).

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Akram yang menjelaskan gambaran umum tentang prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam salah satunya adalah berkomunikasi dengan perkataan yang mengandung anjuran, pemberian contoh, di mana si pembicara berusaha meyakinkan pihak lain bahwa apa yang disampaikan adalah benar dan rasional, dengan tidak bermaksud merendahkan pendapat atau pandangan orang yang diajak bicara tersebut.

**f. Pengaruh *Qoul Karim* (X6) Terhadap Budaya Organisasi (Y)**

Berdasarkan hasil analisis data terbukti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *qoul karim* terhadap budaya organisasi PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar  $p 0,065 \leq 0,05$ , sehingga  $H_a$  yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara variabel *qoul karim* dengan budaya organisasi ditolak. Sedangkan  $H_o$  yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *qoul karim* dengan budaya organisasi diterima, berarti secara parsial variabel *qoul karim* (X6) tidak berpengaruh terhadap variabel budaya organisasi (Y). Dapat disimpulkan bahwa *qoul karim* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap budaya organisasi PT PLN APJ Malang (Y).

Hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat Akram yang menjelaskan penjelasan tentang prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam salah satunya adalah berkomunikasi dengan perkataan yang lemah lembut, baik, yang mengandung unsur pemuliaan dan penghormatan

### 3) Variabel Yang Paling Dominan

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sudiro (2005) bahwasanya variabel yang paling dominan adalah keterampilan (X2). Sedangkan penelitian yang saya lakukan, hasil koefisien regresi B digunakan untuk menentukan variabel pengertian (X3) yang berpengaruh paling dominan terhadap budaya organisasi. Dari tabel diketahui nilai koefisien regresi B sebagai berikut:

$$Y = 0,635 + 0,272X_1 - 0,518 X_2 + 0,971X_3 + 0,524X_4 - 0,507X_5 - 0,205X_6$$

Dari koefisien regresi dapat diketahui faktor yang paling dominan mempengaruhi budaya organisasi adalah pengertian (X3). Karena mempunyai nilai koefisien regresi (B) terbesar yaitu 0.971. Hal ini karena perusahaan PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Malang sangat memahami kepentingan dan kebutuhan yang diperlukan oleh karyawannya sehingga terciptalah budaya saling peduli antar sesama karyawan di perusahaan ini.

### 4) Pembahasan Dalam Konsep Islam

Sistem komunikasi Islam didasarkan atas ideologi atau ajaran Islam itu sendiri, al-Qur'an tidak memberikan uraian secara spesifik tentang komunikasi tapi menggunakan istilah *Bayyan* dengan artian manusia dianugrahi kemampuan untuk berbicara, memahami, membedakan, dan menjelaskan apapun yang ia persepsikan, amati, dan alami. meskipun al-Qur'an secara spesifik tidak membicarakan masalah komunikasi, namun, jika diteliti ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum prinsip-prinsip komunikasi, antara lain, term qaulan balighan, qaulan maisuran, qaulan kariman, qaulan ma'rufan, qaulan layyinan,

qaulan sadidan, juga termasuk qaul al-zur, dan lain-lain. Dalam Al-quran dikatakan dalam surat Al-Isra' ayat 23:

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۗ إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ  
كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَهَرَّهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴿٢٣﴾

"Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah engkau membentak keduanya, dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik." Ayat di atas menginformasikan bahwa setiap manusia pasti menyandang dua predikat ini sekaligus, yakni sebagai makhluk ciptaan Allah, yang oleh karenanya harus menghamba kepada-Nya semata; dan anak dari kedua orang tuanya. Sebab, kedua orang tuanyalah yang menjadi perantara kehadirannya di muka bumi ini. Di dalam al-Qur'an juga menjelaskan tentang prinsip-prinsip di dalam berkomunikasi seperti pada surat Thaha ayat 44:

أَذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ ﴿٤٤﴾ فَقَوْلَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٥﴾

"Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, sesungguhnya dia benar-benar telah melampaui batas; maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut." Ayat ini memaparkan kisah nabi Musa dan Harun ketika diperintahkan untuk menghadapi Fir'aun, yaitu agar keduanya berkata kepada Fir'aun dengan perkataan yang layyin yaitu perkataan yang mengandung anjuran, ajakan, pemberian contoh, di mana si pembicara berusaha meyakinkan pihak lain bahwa yang disampaikan adalah benar dan rasional, dengan tidak bermaksud merendahkan pendapat atau pandangan orang yang diajak bicara tersebut.

Tidak seluruhnya budaya yang ada keliru dan bertantangan dengan islam. Syariah islam berkedudukan sebagai filter dan standar penilaian atas budaya asing. Seseorang pemimpin atau manajer yang ingin memproduksi sebuah budaya, diharuskan terlebih dahulu menentukan reverensi yang ingin digunakannya. Kemudian mengolah reverensi tersebut sesuai dengan standar ilmiah yang telah ditentukan, hal itu untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan tidak akan melenceng dari koridor syari'at. Islam selalu menghargai karya dan budaya masyarakat selama masih dalam koridor syariat.

