

**PENGARUH PERAN SUMBER DAYA MANUSIA,  
KOMPETENSI, DAN KOMUNIKASI TERHADAP  
KERJASAMA MASYARAKAT DALAM MENDUKUNG  
OPERASIONAL PT PLN ( PERSERO ) ULP TANJUNG BATU**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**SRI AGUS TINA**

**2204020086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG**

**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sri Agus Tina  
NIM : 2204020086  
Jurusan : Manajemen Bisnis  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Pengaruh Peran Sumber Daya Manusia, Kompetensi, Dan Komunikasi Terhadap Kerjasama Masyarakat Dalam Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Indra Firdivansyah, S.E., M.Si.

NIP.198902122022031006

Dosen pembimbing II

Agriend.S Putra, S.E., M.E

NIP.198906092022031005

Panitia Penguji

| Nama                                                                | Jabatan       | Tanda Tangan | Tanggal   |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------|
| 1. <u>Dr. Winata Wira, SE., M.Ec</u><br>NIP.198106082014041001      | Ketua Penguji |              | 2/8/2026  |
| 2. <u>Kiki Wulandari, SE., MM</u><br>NIP.199201212019032018         | Penguji I     |              | 2/8/26    |
| 3. <u>Sufnirayanti, M.E.</u><br>NIP.199208122022032011              | Penguji II    |              | 3/08/2026 |
| 4. <u>Indra Firdivansyah, S.E., M.Si.</u><br>NIP.198902122022031006 | Penguji III   |              | 3/08/2026 |
| 5. <u>Agriend. S. Putra, S.E., M.E.</u><br>NIP.198906092022031005   | Penguji IV    |              | 7/8-26    |

Tanggal Lulus: 27 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Maritim

  
Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si  
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan  
Manajemen Bisnis

  
Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si  
NIP. 199012132018032001

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sri Agus Tina  
NIM : 2204020086  
Jurusan : Manajemen Bisnis  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Pengaruh Peran Sumber Daya Manusia, Kompetensi, Dan Komunikasi Terhadap Kerjasama Masyarakat Dalam Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji

#### Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Indra Firdivansyah, S.E., M.Si.  
NIP.198902122022031006

Dosen pembimbing II

Agriend.S Putra, S.E., M.E  
NIP.198906092022031005

#### Panitia Penguji

| Nama                                                                | Jabatan       | Tanda Tangan | Tanggal   |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------|
| 1. <u>Dr. Winata Wira, SE., M.Ec</u><br>NIP.198106082014041001      | Ketua Penguji |              | 2/8/2026  |
| 2. <u>Kiki Wulandari, SE., MM</u><br>NIP.199201212019032018         | Penguji I     |              | 2/8/26    |
| 3. <u>Sufnirayanti, M.E.</u><br>NIP.199208122022032011              | Penguji II    |              | 3/08/2026 |
| 4. <u>Indra Firdivansyah, S.E., M.Si.</u><br>NIP.198902122022031006 | Penguji III   |              | 3/08/2026 |
| 5. <u>Agriend. S. Putra, S.E., M.E.</u><br>NIP.198906092022031005   | Penguji IV    |              | 7/8-26    |

Tanggal Lulus: 27 Juli 2026

#### Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Maritim

Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si  
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan  
Manajemen Bisnis

Risdv Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si  
NIP. 199012132018032001

## PERNYATAAN ORISINILITAS

### PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Tanjungpinang, 05 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



NIM.2204020086

## KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Peran Sumber Daya Manusia, Kompetensi, dan Komunikasi terhadap Kerjasama Masyarakat dalam Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.”**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si, Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji
4. Bapak Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, waktu, dan ilmu yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Agriend S. Putra, S.E., M.E, selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing, memberikan masukan, serta membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Bapak Rio Martinus Cahyadi, selaku Manager PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu beserta seluruh pegawai PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu yang telah memberikan izin, bantuan, informasi, serta dukungan selama pelaksanaan penelitian.
7. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak M. Thalib dan Ibu Marawiyah, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, dan inspirasi bagi penulis. Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan, setiap pengorbanan yang diberikan, serta setiap nasihat yang menjadi pedoman dalam menjalani kehidupan. Dukungan dan kepercayaan yang selalu diberikan menjadi alasan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah hingga akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Abang Athazwir, Kakak Juhriah, Kakak Ismi, abang ipar, kakak ipar, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, perhatian, motivasi, dukungan moral maupun material, serta semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Kundur (HIMK), Penulis juga mengucapkan terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan pengalaman berharga yang diberikan sejak awal perjuangan mengikuti ujian masuk perguruan tinggi hingga menyelesaikan studi..
9. Sahabat seperjuangan sejak masa persiapan mengikuti UTBK hingga berhasil melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, yaitu Diana Fitria dan

Annela, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan saling menguatkan dalam setiap proses perjuangan.

10. Ibu Yulida selaku ibu kost yang telah memberikan perhatian, kepedulian, dan kenyamanan kepada penulis selama tinggal di tanah rantauan. Terima kasih juga kepada Nadia dan Yulfika, yang telah menjadi teman satu kost sekaligus sahabat yang senantiasa kebersamai penulis dalam suka maupun duka, saling memberikan semangat, bantuan, perhatian, serta dukungan selama menjalani masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

11. Nadia, Teha, Kharisma, Dea, Nana, dan Aini, yang telah menjadi sahabat sekaligus keluarga bagi penulis di tanah rantauan. Terima kasih atas doa, kebersamaan, motivasi, dan segala kenangan indah yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan.

12. Pitri Yana Ariyanti, Nurhayati dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, doa, motivasi, serta dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Tanjungpinang, 4 Agustus 2026



Sri Agus Tina

## DAFTAR ISI

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN.....               | i         |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....              | ii        |
| PERNYATAAN ORISINILITAS.....         | iii       |
| ABSTRAK.....                         | iv        |
| ABSTRACT.....                        | v         |
| KATA PENGANTAR.....                  | vi        |
| DAFTAR ISI.....                      | ix        |
| DAFTAR TABEL .....                   | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR.....                   | xiv       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                 | xv        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>        | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....     | 1         |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....        | 8         |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....          | 9         |
| 1.4 Perumusan Masalah .....          | 9         |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....           | 10        |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....          | 11        |
| 1.7 Sistematika Penelitian .....     | 12        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b> | <b>15</b> |
| 2.1 Kajian Pustaka.....              | 15        |
| 2.1.1 Peran Sumber Daya Manusia..... | 15        |
| 2.1.2 Kompetensi .....               | 20        |

|                                                                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3 Komunikasi .....                                                                                                                                             | 24        |
| 2.1.4 Kerjasama Masyarakat .....                                                                                                                                   | 29        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                                                                                                                     | 33        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                                                                                                                       | 35        |
| 2.4 Hipotesis .....                                                                                                                                                | 36        |
| 2.4.1 Pengaruh Peran Sumber Daya Manusia Terhadap Kerjasama<br>Masyarakat dalam Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP<br>Tanjung Batu .....                   | 36        |
| 2.4.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kerjasama Masyarakat dalam<br>Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu .....                                     | 37        |
| 2.4.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kerjasama Masyarakat dalam<br>Mendukung Operasional PT PLN ULP Tanjung Batu .....                                               | 39        |
| 2.4.4 Pengaruh Peran Sumber Daya Manusia, Kompetensi, dan Komunikasi<br>Terhadap Kerjasama Masyarakat dalam Mendukung Operasional PT PLN<br>ULP Tanjung Batu ..... | 40        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                                                                                         | <b>43</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                                                                                                                        | 43        |
| 3.2 Metode Penelitian .....                                                                                                                                        | 43        |
| 3.3 Operasional Variabel Penelitian .....                                                                                                                          | 44        |
| 3.3.1 Variabel Independen .....                                                                                                                                    | 45        |
| 3.3.2 Variabel Dependen .....                                                                                                                                      | 45        |
| 3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....                                                                                                                     | 47        |
| 3.4.1 Populasi .....                                                                                                                                               | 47        |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.2 Sampel .....                                                     | 48        |
| 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....                                  | 48        |
| 3.5 Prosedur Pengumpulan Data .....                                    | 50        |
| 3.5.1 Sumber Data.....                                                 | 51        |
| 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....                                     | 53        |
| 3.6 Metode Analisis.....                                               | 53        |
| 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....                              | 53        |
| 3.6.2 Uji Kualitas Data.....                                           | 54        |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....                                          | 56        |
| 3.6.4 Analisis Regresi Berganda .....                                  | 59        |
| 3.6.5 Uji Hipotesis .....                                              | 60        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                     | <b>64</b> |
| 4.1 Deskripsi Data.....                                                | 64        |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....           | 64        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                    | 65        |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal.... | 66        |
| 4.2 Hasil Penelitian.....                                              | 67        |
| 4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....                               | 67        |
| 4.2.2 Uji Kualitas Data.....                                           | 69        |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....                                           | 72        |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....                            | 75        |
| 4.2.5 Uji Hipotesis.....                                               | 77        |
| 4.3 Pembahasan Penelitian.....                                         | 83        |

|                                                                                                                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3.1 Pengaruh Peran Sumber Daya Manusia Terhadap Kerjasama Masyarakat dalam Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.....                                             | 83        |
| 4.3.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kerjasama Masyarakat dalam Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.....                                                            | 85        |
| 4.3.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kerjasama Masyarakat dalam Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.....                                                            | 86        |
| 4.3.4 Pengaruh Peran Sumber Daya Manusia, Kompetensi, dan Komunikasi Secara Simultan Terhadap Kerjasama Masyarakat dalam Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu..... | 88        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                                                                                                                                                | <b>90</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                                                                                   | 90        |
| 5.2 Saran.....                                                                                                                                                                        | 91        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                                                            | <b>63</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                                                           | <b>98</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                |    |
|------------|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Jumlah Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.....        | 4  |
| Tabel 2.1  | Review Penelitian Terdahulu.....                               | 33 |
| Tabel 3.1  | Operasionalisasi Variabel.....                                 | 46 |
| Tabel 3.2  | Skala Likert.....                                              | 54 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....         | 64 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                  | 65 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal.. | 67 |
| Tabel 4.4  | Hasil Uji Statistik Deskriptif.....                            | 68 |
| Tabel 4.5  | Hasil Uji Validitas.....                                       | 70 |
| Tabel 4.6  | Hasil Uji Reabilitas.....                                      | 71 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji <i>One-Sampel Kolmogorov-smirnov</i> .....           | 72 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Multikolinearitas.....                               | 73 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji <i>Glejser</i> Heteroskedastisitas.....              | 75 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Regresi Berganda.....                                | 76 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji T.....                                               | 78 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji F.....                                               | 81 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....         | 82 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                            |    |
|------------|--------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran.....                    | 35 |
| Gambar 4.3 | Hasil Uji Grafik <i>Scatter Plot</i> ..... | 77 |

