

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting dalam organisasi. Karyawan merupakan sumber yang paling berharga didalam organisasi, tanpa adanya karyawan yang berkualitas tujuan dari organisasi mustahil akan tercapai dengan baik. Organisasi adalah bentuk kumpulan antara manusia yang saling berinteraksi atau saling berbagi dalam menjalankan kehidupannya sebagai makhluk sosial. Organisasi memiliki unsur penting yang mempengaruhi organisasi untuk mencapai suatu tujuan dan salah satunya karyawan. Dalam sebuah organisasi karyawan menjadi sebuah perhatian dimana kepuasan seorang karyawan harus menjadi perhatian khusus. Organisasi mengharapkan kinerja karyawannya semaksimal mungkin untuk mencapai keunggulan organisasi, karena pada dasarnya karyawan berperan penting untuk pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian yang dilakukan Siringo-ringo (2014) Accenture sebuah lembaga konsultasi bisnis dan manajemen asal Amerika Serikat mengeluarkan hasil studinya pada 08 maret 2013. Studi yang dipelajari yaitu mengenai kepuasan kerja karyawan, menunjukkan pekerja karyawan yang bekerja di Indonesia paling tidak bahagia di dunia. Indonesia berada di urutan pertama yang memiliki tingkat kepuasan dan kebahagiaan terendah di dunia. Hanya 18% responden karyawan Indonesia mengatakan puas dengan kualitas kehidupan dan kebahagiaannya di

tempat kerja. Masalah yang paling dikeluhkan oleh karyawan yaitu mengenai besaran gaji, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dan ketersediaan 'jenjang' karir (http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2014/02/19/79886/rendahnya_tingkat_kepuasan_pera_pekerja_indonesia/).

Selain itu juga, menurut Pratiwi (2014) portal komunitas online pertama di Indonesia yang diluncurkan resmi pada tanggal 08 Maret 2014 di Menara Karya Jakarta pernah melakukan kampanye online yang diberi nama kampanye yaitu "HappyQerja" yang diikuti oleh berbagai perusahaan besar Indonesia seperti Indosat, BMW Indonesia, Baba Rafi Kebab, Linc Logistic, dan Rudy Hadisuwarno. Gerakan ini berangkat dari visi ingin meningkatkan kepuasan kerja, yang bertujuan sebagai wadah bagi karyawan untuk mengekspresikan kebahagiaan kerja dengan cara menggugah berbagai video atau foto menarik dengan menggambarkan suasana bahagia di lingkungan pekerjaan masing-masing. Rinaldo Augusta (*Co Founder*) HappyQerja mengatakan bahwa ide membuat situs ini berawal dari sebuah hasil lembaga riset Gallup yang mengeluarkan fakta bahwa hanya 8% karyawan Indonesia yang benar-benar puas akan pekerjaannya (<https://dailysocial.id/post/rendahnya-kepuasan-kerja-di-indonesia-dorong-penggagasan-kerja-2>).

Beberapa lembaga Indonesia melakukan survei kepuasan kerja terhadap karyawan. Survei yang dilakukan *Jobstreet* pada bulan oktober sebanyak 17,623 koresponden menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor. *Jobstreet* mengutip dari data Badan Pusat Statistik Nasional pada Mei 2014 menunjukkan angka pengangguran di

Indonesia yaitu sebesar 7,2juta. Ketidaksesuaian pekerjaan dengan latar belakang yang dimiliki karyawan membuat 54% karyawan terpaksa bekerja, namun tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, 60% koresponden tidak memiliki jenjang karier di kantor, 85% koreponden mereka tidak memiliki *work-life balance* (kesimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi) dan 53% koresponen karyawan memiliki atasan dengan gaya kepemimpinan militer, tidak pernah memberikan kesempatan pada bawahan untuk mengembangkan kreatifitas dan membiarkan bawahnya bekerja semaunya (<https://www.jobstreet.co.id/career-resources/73-karyawan-tidak-puas-dengan-pekerjaan-mereka/#.WfnsvLUxXIV>).

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu terwujudnya kepuasan kerja karyawan. Karyawan adalah orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi dalam bentuk pikiran ataupun bentuk tenaga untuk mendapatkan balas jasa yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Salah satu hal yang menjadi perhatian organisasi adalah kepuasan kerja para karyawan. Dengan adanya kepuasan kerja karyawan akan bertanggung jawab akan tugas yang diberikannya. Mengingat pentingnya kepuasan kerja karyawan, hal ini mendorong penulis melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja karyawandi PT X.

Penelitian yang dilakukan oleh Dahliawati (2015) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sawahlunto berdasarkan hasilnya bahwa kepuasan kerja berada pada kategori tinggi yaitu 82,4% sedangkan komunikasi organisasi berada pada kategori cukup baik yaitu dengan prosentase 75,9%. Hal

ini berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukannya yang menunjukkan bahwa antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja terdapat korelasi dengan $r_{hitung} = 0,431 > r_{tabel} = 0,224$ pada taraf kepercayaan 95% (Dahliawati, 2015:951). Penelitian Mustika (2013) dari hasil analisisnya diperoleh angka signifikan 0,516 artinya besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 0,516, pengaruh tersebut dianggap signifikan. Hal ini sesuai dengan angka signifikan yang diperoleh lebih besar dari angka taraf signifikansi yang diinginkan yaitu $0,016 > \text{taraf signifikansi } 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan *linear* antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja PT BTPN tbk KCP Pasar Baru Merangin. Dengan angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel *independent* komunikasi organisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT BTPN tbk KCP Pasar Baru Merangin. Dengan hasil ini maka hipotesis yang ditetapkan sebelumnya bahwa komunikasi organisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja terbukti (Mustika, 2013:222).

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ipek (2013) menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi organisasi dan departemen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan ($\beta = 0,45, p < 0,01$), ($\beta = 0,52, p < 0,01$). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa identifikasi organisasi dan departemen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan ($\beta = 0,33, p < 0,001$), ($\beta = 0,47, p < 0,001$). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang relatif kuat dan proksimal terhadap kepuasan kerja. Karena itu organisasi yang ingin meningkatkan kepuasan kerja perlu upaya untuk

memperkaya komunikasi baik di dalam organisasi maupun di tingkat departemen (Shonubi, Abdullah, Hashim, & Hamid, 2016:3). Dari penelitian-penelitian diatas tampak bahwa ada pengaruh yang signifikan mengenai komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

PT X adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak dibidang Kontraktor, perusahaan ini berdiri sudah kurang lebih 5 tahun. Perusahaan ini terletak di Gresik mempunyai banyak karyawan kurang lebih 110 karyawan yang terdiri dari karyawan bagian di dalam kantor dan bagian lapangan yang mempunyai tugas sesuai bidang kerjanya. Komunikasi diperlukan untuk mengetahui apakah manajemen telah bertindak secara efektif. Agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan efektif, maka dibutuhkan suatu komunikasi yang berlaku pada setiap pihak yang terkait didalamnya. Kepuasan kerja yang masih rendah tentunya disebabkan oleh beberapa hal. Salah satunya karena komunikasi atasan dengan bawahan yang belum optimal.

Struktur organisasi yang cukup kompleks yang menyebabkan alur komunikasi organisasi di perusahaan tersebut terkadang mengalami gangguan. Alur koordinasi di perusahaan ini melewati banyaknya tingkatan yang harus dilalui oleh suatu pesan dalam komunikasi sehingga menyebabkan pesan yang hendak disampaikan kurang tepat waktu dan mudah mengalami perubahan dari maksud pesan. Para karyawan menyebutkan bahwa komunikasi yang dilakukan dalam antar bidang masih sangat kurang dan perlu ditingkatkan terutama dalam hal kerjasama dalam penyelesaian tugas yang diberikan oleh atasan dimana saat kerja lapangan. Selain itupun komunikasi yang dijalankan dengan atasan masih

terdapat kendala. Perusahaan telah menggunakan alat komunikasi yang canggih, tetap saja ditemukan berbagai permasalahan dalam komunikasi. Pesan yang sudah disampaikan melalui email, telepon, *Whatsapp*, dan alat lainnya terkadang perlu disampaikan kembali secara bertatap muka. Hal ini mengindikasikan komunikasi belum berjalan efektif dan walaupun perusahaan telah menggunakan alat-alat komunikasi yang modern tetap saja terjadi *miss communication* dan *miss understanding*, sehingga komunikasi yang dilaksanakan di perusahaan ini belum dapat dilaksanakan secara efektif.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Kepuasan kerja muncul sebagai akibat dari situasi kerja yang ada dalam perusahaan. Bentuk kepuasan kerja karyawan akan terlihat dari sikap positif dan negatif dalam diri karyawan. Ketika seorang karyawan merasakan puas dalam bekerja, karyawan tersebut akan terus berupaya semaksimal mungkin dengan segenap mungkin kemampuan yang dimiliki untuk menjalankan tugasnya dengan baik dengan demikian hasil kerjanya akan baik pula. Kepuasan bersifat dinamis artinya kepuasan itu berubah-ubah terus karena itu ada istilah manusia tidak pernah puas-puasnya kecuali mereka yang beriman dan bersyukur terhadap nikmat yang telah diperolehnya. Seorang karyawan yang masuk dan bergabung dalam suatu perusahaan mempunyai seperangkat keinginan kebutuhan, hasrat yang menyatu membentuk suatu keinginan yang diharapkan dapat dipenuhi di tempat kerjanya.

Howel dan Dipboye (1986) dalam Munandar menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil keseluruhan dari rasa suka atau tidak sukanya karyawan

terhadap berbagai aspek pekerjaannya (Munandar, 2012:350). Menurut Sofyandi dan Garniwa (2007) dalam bukunya bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang dalam menghadapi pekerjaan, seorang yang tinggi kepuasan kerjanya memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seorang yang tidak memperoleh kepuasan di dalam pekerjaannya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya (Sofyandi & Garniwa, 2007:88).

Salah satu gejala yang paling menakutkan dan rusaknya kondisi dalam suatu organisasi adalah rendahnya kepuasan kerja. Dalam sebuah perusahaan jika karyawan mengalami ketidakpuasan maka besar kemungkinan aktivitas perusahaan mengalami gangguan. Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting dalam suatu organisasi demi mencapainya tujuan organisasi. Menurut Robbins (1998) ketidakpuasan kerja pada karyawan dapat diungkapkan kedalam berbagai macam cara misalnya meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik perusahaan, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan (Munandar, 2012:366). Seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif sebaliknya jika seseorang tidak memiliki kepuasan kerja maka akan menunjukkan sikap yang negatif.

Komunikasi yang berlaku dalam organisasi erat kaitannya dengan tujuan dan pencapaian target organisasi. Komunikasi antar pribadi sangat penting dilakukan untuk mendukung kelancaran komunikasi dalam organisasi. Sistem komunikasi serta hubungan antar pribadi yang baik akan meminimalisir kesenjangan antara berbagai pihak dalam organisasi dan meminimalisir rasa saling tidak percaya, kecurigaan di lingkungan kerja. Komunikasi yang baik merupakan

mediator dalam proses kerjasama dan transformasi informasi dalam mendukung kemajuan organisasi. Komunikasi yang baik senantiasa menimbulkan iklim keterbukaan, demokratis, rasa tanggung jawab, kebersamaan dan rasa memiliki organisasi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. X”.

B. Identifikasi Masalah

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Menciptakan kepuasan kerja tidaklah mudah, karena tiap karyawan mempunyai kondisi, harapan, dan keinginan yang berbeda-beda. Kepuasan kerja muncul sebagai akibat dari situasi kerja yang ada dalam perusahaan. Bentuk kepuasan karyawan akan terlihat dari sikap positif atau negatif dalam diri karyawan. Selain itu kepuasan kerja karyawan bersifat dinamis, artinya dapat berubah sewaktu-waktu. Salah satu upaya perusahaan dalam mempertahankan karyawannya adalah dengan tetap memperhatikan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang karyawan bekerja salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komunikasi organisasi. Di dalam organisasi komunikasi merupakan salah satu

kebutuhan dasar manusia. Komunikasi yang dilakukan beragam yaitu secara verbal, nonverbal, lisan dan tulisan.

Seperti yang telah dipaparkan pada latar belakang, bahwa terdapat kendala pada karyawan perusahaan yang mengalami permasalahan kepuasan kerja. Permasalahan tersebut berupa perilaku yang menunjukkan ketidakpuasan dalam komunikasi antar bidang dan pimpinan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, supaya kondisi kepuasan kerja terus dapat diupayakan. Menurut Robbins dan Judge (2015:50) menyatakan bahwa ada 6 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu (1) Pekerjaan itu sendiri, (2) Gaji, (3) Promosi, (4) Pengawasan, (5) Rekan Kerja, dan (6) Keseluruhan.

Komunikasi dalam organisasi adalah hal yang penting, komunikasi dapat mempengaruhi pengurusan organisasi, dimana komunikasi yang baik yang dilakukan oleh karyawan akan menghasilkan kepuasan kerja yang maksimum. Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi di dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Komunikasi yang berlaku dalam sebuah organisasi dapat mempengaruhi kepuasan karyawan. Dari pendapat tersebut, terlihat bahwa komunikasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di paparkan di latar belakang, maka peneliti tertarik untuk mengetahui “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. X”

C. Batasan Masalah

Sebuah penelitian batasan masalah sangat diperlukan agar penelitian dapat terarah, sehingga mencapai hasil penelitian yang baik dan sesuai harapan. Batasan masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya (Robbins & Judge, 2015:46).

2. Komunikasi Organisasi

Komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagai informasi, gagasan, atau pendapat dari partisipan komunikasi yang terlibat di dalamnya guna mencapai kesamaan makna. Hovland, Janis dan Kelley dalam Muhammad (2005) mengatakan bahwa “*communication is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals*” (Muhammad, 2005:02). Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.

3. Karyawan

Karyawan adalah aset terbesar dalam perusahaan. Karyawan adalah kumpulan orang yang menjalankan pekerjaannya di sebuah perusahaan dan perusahaan akan membayar kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut berupa gaji yang telah ditentukan terlebih dahulu (Hasibuan, 2006:12).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang sudah diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah penelitiannya yaitu “Apakah ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. X ?”.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis adakah pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. X.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan yang berarti pada bidang psikologi khususnya pada psikologi pada diri karyawan dalam kaitannya dengan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja Karyawan di PT. X

2. Manfaat Praktis

Memberikan sumbangan pikiran bagi banyak pihak seperti perusahaan, pimpinan perusahaan, personalia, serta karyawan itu sendiri untuk dapat menemukan solusi atau jalan keluar yang efektif dalam berkomunikasi dengan karyawan supaya karyawan merasa puas dengan hasil kerjanya.