

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peran dari sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting karena merupakan sebuah motor penggerak yang paling utama dalam organisasi itu sendiri, sehingga perlu mendapatkan perhatian yang khusus dan serius terhadap pengelolaan sumber daya manusia tersebut. Dengan adanya kemauan dan kemampuan dalam diri manusia untuk berbuat serta berkembang, baik dalam cara berpikir maupun cara hidupnya, menjadikannya mampu memberikan kontribusi yang paling besar bagi keberhasilan suatu perusahaan. Tanpa ada pengelolaan yang baik, unsur tersebut tidak akan bermanfaat dan memiliki sebuah arti. Melihat besarnya kontribusi sumber daya manusia bagi keberhasilan perusahaan, maka perusahaan perlu membina dan mempertahankan suatu kelompok kerja yang berkualitas.

Setiap perusahaan menginginkan setiap karyawannya mempunyai kemampuan produktivitas yang tinggi dalam melakukan setiap pekerjaan. Oleh karena itu sebuah perusahaan harus mempunyai sebuah cara apabila ingin mencapai keberhasilan, yaitu dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, karena apabila seorang karyawan puas akan pekerjaannya maka akan meningkatkan produktivitas kerja dari karyawan tersebut. Namun masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan keinginan dari para karyawannya, sehingga kepuasan kerja dari para karyawan menurun.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya akan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja pegawai tersebut akan meningkat secara optimal.

Karyawan yang memiliki rasa kepuasan kerja yang tinggi akan menganggap pekerjaan itu menyenangkan, sedangkan karyawan yang tidak puas dalam bekerja akan terlihat tidak bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya mempengaruhi kualitas dari hasil kerjanya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku yang negatif dan pada gilirannya akan menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Apabila sebuah perusahaan memiliki banyak karyawan yang rasa akan kepuasan kerjanya rendah maka akan sangat mempengaruhi hasil dari produktivitas perusahaan itu sendiri. Kondisi seperti itu jika dibiarkan terus menerus dalam jangka waktu tidak lama akan membawa perusahaan ke dalam kebangkrutan. Oleh karena itu sebuah perusahaan sangat perlu memperhatikan kepuasan kerja dari para karyawannya. Perusahaan harus mengetahui apakah para karyawannya sudah merasakan puas akan pekerjaannya atau belum.

Didalam sebuah perusahaan banyak terdapat unsur didalamnya yang dapat menunjang perusahaan itu sendiri, apabila salah satu dari unsur tersebut tidak

terpenuhi maka perusahaan tersebut akan terhambat. Salah satu unsur yang dapat menghambat sebuah perusahaan adalah kepuasan kerja. Akibat dari karyawan yang tidak merasa puas akan pekerjaannya adalah karyawan tersebut akan mengerjakan pekerjaan dalam waktu yang lama dan juga karyawan tersebut akan jarang masuk bekerja. Hal tersebut merupakan tindakan yang dilakukan karyawan karena merasa apa yang diinginkan dari pekerjaannya tidak dapat terpenuhi dan segala sesuatunya tidak sesuai dengan yang diharapkan dari para karyawan. Banyak faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, diantaranya adalah kompensasi, koordinasi yang kurang baik dari atasan, turnover dan komunikasi yang efektif.

Kompensasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dari karyawan. Dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Setiap karyawan pasti mengharapkan mendapatkan kompensasi dari perusahaan atas pekerjaan yang telah mereka lakukan untuk perusahaan, terkadang gaji yang diterima karyawan masih dianggap belum dapat mencukupi kebutuhan hidup mereka, oleh karena itu setiap karyawan sangat mengharapkan adanya kompensasi dari perusahaan. Karyawan yang mendapatkan kompensasi dari perusahaan biasanya kepuasan kerjanya lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang jarang mendapatkann kompensasi dari tempat kerjanya, secara tidak langsung dengan adanya kompensasi maka akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik lagi agar kompensasi yang diberikan perusahaan dapat meningkat seiring dengan hasil kerja yang mereka berikan untuk perusahaan.

Setiap karyawan pasti berusaha agar pekerjaan yang dilakukannya dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu agar dapat tercipta seperti itu maka seorang karyawan harus mendapatkan arahan tentang pekerjaannya terlebih dulu dari pemimpin. Dalam sebuah perusahaan seorang pemimpin perlu untuk mengkoordinasikan pekerjaan kepada para karyawannya. Dengan adanya penyampaian informasi yang jelas dan pembagian pekerjaan yang benar maka karyawan akan dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan. Tanpa adanya sebuah koordinasi yang diberikan pemimpin kepada karyawannya maka setiap pekerjaan kemungkinan tidak akan terselesaikan dengan baik dan tujuan dari perusahaan tidak akan tercapai. Dengan adanya koordinasi yang baik dari atasan maka akan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, dengan begitu rasa puas akan pekerjaan yang dilakukan akan muncul pada diri setiap karyawan, mereka akan puas karena pekerjaan yang diberikan kepada mereka dapat terselesaikan dengan baik, itu semua dapat terjadi apabila karyawan tersebut dapat koordinasi yang jelas tentang pekerjaannya dari pemimpin.

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah, sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya turnover-nya itu lebih tinggi. Apabila karyawan mempunyai rasa puas akan pekerjaan maka rasa ingin untuk keluar atau berpindah pekerjaan akan rendah, tetapi apabila karyawan tersebut merasa tidak puas akan pekerjaan yang dikerjakannya maka besar kemungkinan karyawan tersebut akan keluar dari pekerjaannya kemudian karyawan itu akan mencari pekerjaan yang menurut karyawan tersebut akan

memberikannya rasa kepuasan kerja. Tingkat turnover yang tinggi disebuah perusahaan dapat mencerminkan bahwa didalam perusahaan itu banyak karyawan yang merasa tidak puas akan pekerjaannya, tetapi bagi perusahaan yang tingkat turnovernya rendah maka perusahaan tersebut sudah bisa membuat para karyawannya merasa puas bekerja disana, sehingga para karyawan itu tidak berpikir untuk keluar dari perusahaan.

Sama halnya dengan kompensasi, koordinasi yang kurang baik dari atasan, dan turnover, komunikasi yang efektif pun menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Efektif sering diartikan sebagai pencapaian sasaran yang diinginkan. Jadi komunikasi yang efektif itu terjadi apabila terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator dengan komunikan dan informasi tersebut sama-sama direspon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Tetapi biasanya komunikasi yang efektif jarang terjadi diperusahaan. Karena terkadang sering terjadi kesalah pahaman antara atasan dengan bawahan ataupun diantara para karyawan. Itu dapat menimbulkan para karyawan tidak puas akan pekerjaannya. Terciptanya komunikasi yang efektif diperusahaan dapat membuat karyawan bekerja dengan baik, menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan juga dapat menjalin hubungan kerja dengan atasan ataupun para karyawan lainnya dengan baik. Dengan adanya hal seperti itu dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan.

Setiap perusahaan mengharapkan agar setiap karyawannya dapat meningkat rasa kepuasan kerjanya. Perusahaan akan melakukan hal yang terbaik untuk karyawannya. Oleh karena itu banyak hal yang dilakukan perusahaan agar para

karyawan merasa puas akan pekerjaannya. Hal-hal yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan rasa kepuasan kerja karyawan, salah satunya adalah dengan komunikasi yang efektif.

MetraSat adalah Strategic Business Unit(SBU) PT Multimedia Nusantara, yang menjalankan bisnis jaringan solusi komunikasi berbasis satelit. Di lingkungan setiap perusahaan sangat memerlukan adanya komunikasi yang efektif, termasuk di MetraSat. Namun pada kenyataannya komunikasi didalam perusahaan kurang berjalan efektif. Banyak hal yang dapat menyebabkan komunikasi tidak dapat berjalan efektif, salah satunya adalah kesibukan dan juga atasan ataupun para karyawan jarang berada ditempat. Selain itu lokasi unit dari MetraSat terbagi-bagi, tidak berada dalam satu kantor. Sehingga menyebabkan komunikasi yang efektif antara atasan ke bawahan maupun sesama karyawan menjadi berkurang. Kurang efektifnya komunikasi disana terlihat pada pembagian tugas untuk pergi ke lapangan. Biasanya sering terjadi kesalahan dalam pengiriman karyawan ke lokasi.

Dari pernyataan diatas maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan pembahasan diatas. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dapat menimbulkan kepuasan kerja karyawan didalam suatu perusahaan. Oleh karena itu peneliti mengangkat masalah hubungan antara komunikasi yang efektif dengan kepuasan kerja pada karyawan Divisi Metrasat di PT. Multimedia Nusantara.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya kompensasi dari perusahaan
2. Koordinasi yang kurang baik dari atasan
3. Tingginya tingkat turnover karyawan
4. Kurangnya komunikasi yang efektif menyebabkan kepuasan kerja berkurang

## **C. Pembatasan Masalah**

Dilihat dari berbagai permasalahan yang teridentifikasi diatas ternyata kepuasan kerja karyawan mencakup berbagai faktor permasalahan yang sangat luas dan kompleks sifatnya. Karena keterbatasan dalam hal waktu maupun tenaga, maka peneliti membatasi masalah pada “hubungan antara komunikasi yang efektif dengan kepuasan kerja pada karyawan Divisi Metrasat di PT. Multimedia Nusantara.”

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut “Apakah terdapat hubungan antara komunikasi yang efektif dengan kepuasan kerja karyawan?”.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### 1. Peneliti

Sebagai tempat untuk menambah pengetahuan yang terdapat diperusahaan terutama yang berhubungan dengan komunikasi yang efektif dengan kepuasan kerja.

### 2. Bagi Perusahaan Tempat Peneliti

Sebagai bahan masukan untuk perusahaan agar komunikasi yang efektif dapat terjalin antara karyawan maupun dengan atasan dan kepuasan kerja karyawan dapat meningkat.

### 3. Universitas Negeri Jakarta

Untuk menambah koleksi dari perpustakaan. Dan diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.