

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam persaingan dunia usaha yang semakin tinggi saat ini, perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya, antara lain sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia adalah penggerak utama suatu organisasi atau perusahaan. Oleh sebab itu, memberikan perhatian kepada unsur manusia merupakan salah satu tuntutan dalam keseluruhan upaya untuk menunjang keberhasilan perusahaan. Sikap yang ditunjukkan itu berhubungan dengan kepuasan kerja yang dirasakan.

Kepuasan kerja menjadi hal yang penting karena kepuasan sangat berhubungan langsung dengan kondisi individual karyawan dan kelangsungan hidup dengan kondisi individual karyawan dan kelangsungan hidup suatu perusahaan serta dapat meningkatkan produktivitas kerja. Sebab karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan. Berbeda dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah, mereka akan memandang pekerjaan sebagai hal yang membosankan, sehingga karyawan tersebut bekerja dengan terpaksa. Karyawan yang bekerja dengan terpaksa memiliki hasil kerja yang buruk dibandingkan dengan karyawan yang bekerja dengan semangat yang tinggi. Apabila perusahaan memiliki karyawan yang mayoritas kepuasan

kerjanya rendah, hal ini dapat mengakibatkan kerugian perusahaan karena tingkat produktivitas yang dihasilkan karyawan menjadi rendah. Itulah sebabnya perusahaan perlu memperhatikan derajat kepuasan karyawannya dengan cara mengkaji ulang berbagai aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan karyawan tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Walaupun perusahaan sudah berusaha untuk dapat memahami karyawan karena memang kepuasan itu berkaitan dengan individual karyawan, namun pada kenyataannya untuk dapat mewujudkan kepuasan karyawan tidaklah hal yang mudah bagi suatu perusahaan, karena terdapat berbagai hambatan atau permasalahan yang menghalangi tercapainya kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja pada karyawan dipengaruhi oleh Gaji, Promosi jabatan, Rekan kerja, Jenis Pekerjaan, Supervisi, Kondisi kerja, Komunikasi antarpribadi (interpersonal).

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh gaji. Gaji merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup karyawan yang dianggap layak atau tidak. Yang dimaksud sesuai yaitu adanya kesesuaian antara gaji yang diberikan dengan tuntutan pekerjaan, keterampilan, dan latar belakang pendidikan. Namun di dalam PT. Torsina Redikon seringkali sistem gaji yang diberikan pihak perusahaan masih dinilai kurang adil dan tidak sesuai sehingga kepuasan kerja karyawan rendah.

Selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah promosi jabatan. Promosi jabatan merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja. Namun, PT.

Torsina Redikon kurang memberikan kesempatan promosi jabatan kepada karyawan sehingga karyawan tidak merasa puas dan tidak merasa di hargai karena promosi jabatan di perusahaan tersebut di berikan kepada orang-orang tertentu tanpa mempertimbangkan produktivitas dan kinerja para karyawan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah rekan kerja. Rekan kerja yang baik akan mempengaruhi kondisi seorang karyawan. Karena dalam setiap kegiatan pekerjaan, pasti membutuhkan bantuan dari rekan kerja. Tetapi pada PT. Torsina Redikon terdapat permasalahan antara rekan kerja, sering terjadi persaingan dan konflik dengan rekan kerja, sehingga karyawan kurang merasakan kepuasan kerja karena persaingan yang terjadi sesama rekan kerja.

Jenis pekerjaan yang dikerjakan seorang karyawan juga mempengaruhi kepuasan karyawan. Pemberian jenis pekerjaan haruslah sesuai dengan kemampuan dan ketanggapan karyawan dalam melakukan dan menyelesaikan suatu pekerjaan. Namun di PT. Torsina Redikon pemberian jenis pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan karyawan sehingga karyawan merasa kesulitan dalam melakukan pekerjaan sehingga menyebabkan kepuasan kerja yang rendah terhadap pekerjaannya sendiri.

Supervisi yang diberikan pimpinan juga mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Supervisi yang diberikan oleh seorang pimpinan dapat berupa pujian yang diberikan kepada karyawan, dan memperhatikan kondisi kerja karyawan. Namun, hal tersebut jarang sekali dilakukan oleh pimpinan di PT. Torsina Redikon dan sering menganggap hal tersebut tidak terlalu penting untuk kondisi mental para karyawan.

Sehingga karyawan merasa tidak puas karna supervise yang diberikan sangatlah rendah.

Kondisi kerja yang baik juga mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Kondisi kerja yang dimaksud dalam hal ini adalah keadaan ruangan yang baik, jenis dan beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan, sehingga dapat mempengaruhi kondisi psikologis dan fisik seorang karyawan. Tetapi, di PT. Torsina Redikon seringkali mengabaikan dan tidak memperhatikan kondisi kerja yang baik sehingga karyawan merasa tidak nyaman dengan kondisi kerja yang ada di PT. Torsina Redikon.

Dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan perusahaan, komunikasi antarpribadi (interpersonal) mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan, komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi antarpribadi (interpersonal). Namun seringkali pimpinan tidak memiliki komunikasi antarpribadi (interpersonal) yang baik dengan karyawan, pimpinan tidak memiliki keterbukaan dalam menyampaikan informasi atau tugas yang di berikan kepada karyawan, kemudian dalam menyampaikan tugas, dan masukan atau saran pimpinan menggunakan bahasa yang tidak dimengerti oleh karyawan, selanjutnya tidak ada komunikasi yang timbal balik jika karyawan menanyakan informasi pekerjaan yang kurang jelas, pimpinan enggan menjelaskan dan enggan menjawab pertanyaan yg disampaikan oleh karyawan.

PT. Torsina Redikon adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengecoran jalan dan gedung yang berlokasi di Jl. Rawa Sumur Barat No. 16 Kawasan Industri

Pulogadung Jakarta Timur. Untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan tidak mudah, banyak faktor yang mempengaruhinya salah satunya adalah komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) yang efektif antara karyawan dengan pimpinan. Pimpinan tidak memiliki keterbukaan dalam menyampaikan informasi atau tugas yang di berikan kepada karyawan, kemudian dalam menyampaikan tugas, dan masukan atau saran pimpinan menggunakan bahasa yang tidak dimengerti oleh karyawan, selanjutnya tidak ada komunikasi yang timbal balik jika karyawan menanyakan informasi pekerjaan yang kurang jelas, pimpinan enggan menjelaskan dan enggan menjawab pertanyaan yg disampaikan oleh karyawan..

Alasan tersebut yang melatar belakangi peneliti untuk mengadakan penelitian di PT. Torsina Redikon karena selalu berusaha menciptakan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat mendorong karyawan untuk lebih produktif dalam bekerja, serta dapat menghasilkan produk yang berkualitas.

Dari uraian diatas, kepuasan kerja seorang karyawan sangat penting dalam hal meningkatkan hasil kerja yang akan dicapai oleh perusahaan. Untuk itu, peneliti melakukan penelitian tentang kepuasan kerja dengan komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) pada karyawan PT. Torsina Redikon.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan seberapa besar mempengaruhi kepuasan kerja, sebagai berikut:

1. Gaji yang tidak sesuai dengan keinginan karyawan

2. Kurangnya kesempatan promosi yang diberikan perusahaan
3. Hubungan yang terjalin antara rekan kerja kurang baik
4. Jenis pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan dan keinginan karyawan
5. Rendahnya supervisi yang diberikan terhadap karyawan
6. Kondisi kerja karyawan yang kurang diperhatikan oleh perusahaan
7. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) yang kurang efektif antar karyawan dengan pimpinan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sangat luas dan kompleks, salah satunya adalah komunikasi antarpribadi (*interpersonal*). Mengingat keterbatasan waktu dan dana, maka masalah yang akan diteliti hanya dibatasi pada masalah hubungan komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) dengan dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Torsina Redikon. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) dalam penelitian ini lebih ditekankan pada keefektivannya.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada pembatasan masalah, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara efektivitas komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) dengan kepuasan kerja karyawan?”

## **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara empiris tentang:

### **1. Kegunaan Teoretis**

Sebagai suatu wadah untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) dan kepuasan kerja. Jika komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) dilakukan dengan efektif dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karena karyawan memahami informasi dan tugas yang diberikan pimpinan tentang pekerjaan yang harus dikerjakan oleh karyawan tersebut.

### **2. Kegunaan Praktis**

Dari berbagai macam latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, terdapat masalah yang dimiliki PT. Torsina Redikon dengan komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) terhadap kepuasan kerja. Hendaknya perusahaan dalam hal ini pimpinan lebih memperhatikan komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) antara karyawan dengan pimpinan sehingga tidak ada kesalah pahaman tentang informasi pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan.