

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis semakin berkembang pesat seiring dengan berjalannya waktu. Perkembangan dunia bisnis itu terlihat dari makin maraknya perusahaan-perusahaan ataupun organisasi koperasi baru bermunculan. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di berbagai bidang tersebut membuat persaingan dalam dunia bisnis makin ketat. Oleh karena itu, koperasi yang tidak mau hilang pastilah selalu berusaha meningkatkan kualitas dan menunjukkan bahwa ia adalah yang terbaik.

Keberhasilan suatu koperasi dalam usaha mencapai tujuan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Manusia merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan karena manusialah yang akhirnya menentukan dan memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijaksanaan, strategi, maupun langkah-langkah kegiatan operasional yang dilaksanakan.

Sumber daya manusia, dalam hal ini adalah pekerja atau karyawan, merupakan sumber daya yang mempunyai peranan sangat penting untuk kelangsungan hidup koperasi. Tanpa sumber daya ini, maka suatu koperasi hanyalah suatu wadah kosong yang tidak akan menghasilkan apa-apa. Sebagaimana diketahui, suatu organisasi terdiri dari tiga elemen: adanya wadah

atau tempat, adanya tujuan yang hendak dicapai, dan adanya sumber daya manusia yang menjalankan usaha.

Sebagaimana yang telah disebutkan, sumber daya manusia dalam suatu perusahaan adalah para karyawan, dimana mereka inilah yang menggerakkan roda usaha perusahaan. Mereka merupakan aset yang sangat berharga. Tetapi, karyawan yang benar-benar berharga bagi perusahaan adalah mereka yang bertanggung jawab serta memiliki komitmen tinggi dalam melakukan pekerjaannya. Tentu saja tidak mudah bagi setiap karyawan untuk dapat bertanggung jawab sekaligus memiliki komitmen yang tinggi.

Hal tersebut dapat diwujudkan seorang karyawan bila ia merasakan senang dan puas terhadap pekerjaannya. Seseorang yang merasakan puas terhadap suatu pekerjaan, maka ia akan selalu senang dan akan berusaha melakukan yang terbaik pada pekerjaan berikutnya. Kepuasan inilah yang dapat menimbulkan tanggung jawab yang lebih besar lagi dan komitmen yang lebih tinggi. Bila setiap karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, maka hasilnya juga akan optimal. Koperasi pun diuntungkan karena tujuan yang hendak dicapai akan lebih cepat terwujud. Namun begitu, banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan ini. Faktor tersebut yaitu dukungan fasilitas yang kurang, gaji dan tunjangan yang kurang memadai, sikap pimpinan yang terlalu kaku dan formal, penghargaan bagi karyawan yang kurang, persaingan antar karyawan yang tidak sehat, beban pekerjaan terlalu berat, kesempatan untuk mengembangkan karir yang masih kurang, dan komunikasi organisasi yang kurang efektif.

Dukungan fasilitas yang didapat untuk menunjang cepat atau tidaknya pekerjaan selesai. Fasilitas yang dimaksud di sini yaitu berupa peralatan bantu pekerjaan, seperti contohnya alat-alat kantor, ruangan bekerja yang nyaman, mesin-mesin, komputer, meja dan bangku yang layak, penerangan yang cukup, kendaraan operasional, alat pengatur suhu ruangan, dan sebagainya.

Kurangnya dukungan fasilitas dapat menghambat pekerjaan yang berdampak pada kurangnya kepuasan kerja karyawan. Dengan dukungan penuh fasilitas yang didapat dari koperasi, karyawan akan merasakan nyaman dalam bekerja, dan akan berdampak pada timbulnya suatu kepuasan dalam bekerja. Banyak karyawan yang mengeluhkan kurangnya dukungan fasilitas sebagai penunjang mereka dalam bekerja. Akibatnya, mereka menjadi kurang puas dalam bekerja dan hasilnya pun kurang optimal.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu gaji dan tunjangan yang diberikan koperasi kepada para karyawannya. Tidak dapat dipungkiri bahwa tujuan utama seseorang bekerja adalah untuk mencari nafkah selain untuk yang lainnya. Gaji adalah imbalan yang didapat seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Bagi karyawan, gaji ataupun tunjangan merupakan suatu pengharapan. Bagi perusahaan, gaji merupakan suatu beban yang harus ditanggung. Karyawan merasakan gaji mereka tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka sudah tentu mereka akan merasa tidak puas. Bukan berarti pula mereka bisa seenaknya meminta gaji yang tinggi. Gaji yang diberikan idealnya harus sesuai dengan beban pekerjaan yang dijalankan. Koperasi pun tidak bisa sewenang-wenang dalam memberikan gaji dan tunjangan.

Koperasi sudah menganggap bahwa mereka memberikan gaji dan tunjangan yang sesuai, namun belum tentu cocok dengan pendapat para karyawan. Kesepakatan di antara keduanya harus dibuat terlebih dahulu mengenai besar gaji yang wajib diberikan koperasi kepada karyawan agar kedua belah pihak merasakan kepuasan yang sama.

Kepuasan bekerja yang didapat oleh para karyawan juga dipengaruhi oleh sikap dari pimpinan. Keberhasilan suatu organisasi atau koperasi dalam mencapai tujuannya sebagian besar ditentukan oleh peranan pemimpinnya. Pimpinan yang baik tentu akan mengupayakan kondisi kerja yang baik dan akan lebih memperhatikan para bawahan demi tercapainya kondisi kerja seperti itu.

Para karyawan juga akan merasa senang bila dipimpin oleh seorang pimpinan yang berkualitas. Sikap pimpinan tidak jarang membuat para karyawan merasa kurang puas dalam bekerja. Mereka terkadang merasakan pimpinan mereka terlalu kaku dan formal dalam berinteraksi. Situasi tersebut membuat karyawan menjadi cenderung enggan bila bertemu dengan pemimpinnya. Lebih jauh lagi, mereka menjadi kurang nyaman untuk melakukan pekerjaan mereka. Pimpinan harus memiliki pendekatan yang lebih santai dengan karyawan dalam bersosialisasi dengan begitu, karyawan juga akan lebih rileks bekerja dan merasa mendapat dukungan dari pemimpinnya. Kepuasan kerja karyawan pun akan terwujud dengan adanya dukungan dan sikap yang baik dari pimpinan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah adanya penghargaan yang diberikan oleh perusahaan. Penghargaan di sini maksudnya adalah sesuatu yang menarik yang diberikan perusahaan kepada

pekerjanya sebagai perhatian dan kepedulian terhadap apa yang sudah dikerjakan. Penghargaan ini bisa berupa ucapan, pujian, dukungan, bonus tertentu, dan bahkan hadiah-hadiah. Karyawan merasa kurang puas dalam bekerja karena merasa dirinya tidak cukup mendapat penghargaan, padahal mereka sudah lama bekerja dan hasil pekerjaannya dirasa sudah cukup memuaskan. Koperasi jika bekerja tidak dengan kepuasan, maka hasilnya tidak akan maksimal, dan proses usaha koperasi pun tidak akan berjalan dengan lancar.

Lingkungan kerja terdapat persaingan antar para karyawan. Persaingan ini timbul karena tiap karyawan pasti ingin menunjukkan bahwa ia adalah pekerja yang terbaik. Persaingan yang tidak sehat malah akan mengakibatkan suasana kerja yang tidak kondusif. Dalam suasana yang tidak kondusif itu, karyawan pun tidak akan bisa bekerja dengan tenang dan nyaman. Koordinasi tim dan hubungan antar karyawan bisa terganggu. Akibatnya, kepuasan bekerja pun tidak akan terwujud. Bila persaingan yang ada terjadi secara sehat, para karyawan akan terdorong untuk bekerja semaksimal mungkin dan menunjukkan bahwa mereka adalah yang terbaik. Dengan begitu kepuasan kerja akan timbul dengan sendirinya.

Manusia bisa melakukan sesuatu dengan baik sesuai dengan beban yang dapat ia pikul. Apabila diberi beban yang tidak dapat ditanggung, maka ia tidak akan bisa melakukan pekerjaan dengan optimal. Begitu pula dalam dunia kerja. Beban pekerjaan yang berlebihan yang diberikan kepada seorang karyawan akan mengakibatkan kinerja karyawan itu tidak bagus. Ia akan merasa tertekan terus-menerus dan tidak bisa merasakan kenyamanan dalam bekerja. Pada akhirnya,

kepuasan kerja akan menurun karena merasa selalu dituntut untuk terus memikul beban pekerjaan yang tidak bisa ia penuhi.

Hal lainnya yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah kesempatan untuk mengembangkan karir. Karir adalah kemajuan seseorang dalam profesi atau pilihan bidang pekerjaan tertentu. Kemajuan yang dimaksudkan di sini adalah peningkatan keberadaan subjek didalam sebuah organisasi yang bergerak pada jenis atau pilihan usaha tertentu. Sudah tentu setiap karyawan mengidam-idamkan adanya peningkatan karir. Dengan adanya peningkatan karir, maka status dan peranan karyawan juga ikut meningkat, begitu pula dengan pendapatannya. Akan tetapi, kurangnya kesempatan untuk mengembangkan karir dapat berpengaruh pada kepuasan kerja para karyawan. Mereka akan merasa bosan dengan pekerjaannya yang itu-itu saja. Adanya kesempatan untuk mengembangkan karir bisa meningkatkan rasa puas karyawan dalam bekerja.

Menurut hasil wawancara dari karyawan koperasi PT. Yamaha Indonesia Motor, bahwa terdapat masalah yang terjadi didalam koperasi. Permasalahan yang terjadi ini sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Permasalahan tersebut mengurangi pendapatan koperasi, seperti:

1. Penurunan pendapatan penjualan toko
2. Penurunan pendapatan simpanan

T a h u n	Pendapatan Penjualan (Rp.)	Simpanan (Rp.)
2010	833.238.659,40	861.267.745
2011	787.905.923,25	812.481.076
2012	712.350.589,76	766.983.364,25

Sumber: Data Keuangan Koperasi Yamaha

Di lingkungan Koperasi Karyawan Yamaha Jakarta Timur dalam menjalankan kegiatannya sehari-hari juga memerlukan komunikasi. Komunikasi ini digunakan dalam rangka menyampaikan informasi kepada semua pegawai dan anggota yang ada. Kelancaran komunikasi ini merupakan faktor yang sangat menentukan pengelolaan koperasi karyawan Yamaha tersebut. Masalah komunikasi yang kurang efektif dalam penyampaian informasi, gagasan dan perencanaan tersebut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sehingga menyebabkan konflik antarkaryawan. Kemudian terlewatnya informasi yang perlu diketahui dengan segera oleh karyawan yang bersangkutan, sehingga pekerjaan yang seharusnya dikerjakan dengan tepat waktu harus diselesaikan dalam waktu yang mendesak. Selain itu, terjadi konflik atau perbedaan pandangan akibat dari ketidakjelasan dalam berkomunikasi, sehingga menimbulkan ketidakpuasan para karyawan dengan pekerjaannya. Hal tersebut sangat mempengaruhi target penjualan barang (toko) serta simpanan yang belum seluruhnya tercapai.

Komunikasi yang efektif dapat menyelesaikan konflik atau kesalahpahaman, sebaliknya komunikasi yang tidak efektif akan menimbulkan konflik yang bersumber dari hambatan dalam proses berkomunikasi. Komunikasi

yang berjalan dengan efektif dalam suatu organisasi akan menciptakan suatu iklim kerja yang kondusif dimana terjadinya hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawan. Dengan demikian akan tercipta pula kerjasama yang baik dalam mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut diharapkan akan menimbulkan kepuasan bekerja diantara para karyawan di lingkungan Koperasi Karyawan Yamaha Jakarta Timur.

Kepuasan kerja karyawan menjadi masalah yang cukup penting karena besar manfaatnya bagi kepentingan individu, koperasi, dan individu. Komunikasi didalam suatu organisasi atau perusahaan juga sangat penting untuk diperhatikan, serta dapat mempengaruhi rasa puas karyawan dalam pekerjaannya. Peranan komunikasi sangat besar dalam interaksi dan koordinasi di dalam koperasi. Dengan kepuasan kerja karyawan yang tinggi dan komunikasi yang efektif dan lancar, maka tujuan koperasi dapat berjalan dengan baik. Hubungan yang baik juga akan terjalin antara sesama karyawan, karyawan dengan pimpinan, maupun pimpinan dengan pimpinan. Situasi tersebut pada akhirnya berdampak pula pada ketenangan dan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk mneliti apakah terdapat hubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja karyawan di Koperasi Karyawan Yamaha Indonesia Motor Jakarta Timur.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara dukungan fasilitas dengan kepuasan kerja karyawan Koperasi Yamaha?
2. Apakah terdapat hubungan antara gaji dan tunjangan dengan kepuasan kerja karyawan Koperasi Yamaha?
3. Apakah terdapat hubungan antara Sikap pimpinan dengan kepuasan kerja karyawan Koperasi Yamaha?
4. Apakah terdapat hubungan antara Penghargaan bagi karyawan dengan kepuasan kerja karyawan Koperasi Yamaha?
5. Apakah terdapat hubungan antara Persaingan antar karyawan yang tidak sehat dengan kepuasan kerja karyawan Koperasi Yamaha?
6. Apakah terdapat hubungan antara Beban pekerjaan terlalu berat dengan kepuasan kerja karyawan Koperasi Yamaha?
7. Apakah terdapat hubungan antara Kesempatan untuk mengembangkan karir dengan kepuasan kerja karyawan Koperasi Yamaha?
8. Apakah terdapat hubungan antara Komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja karyawan Koperasi Yamaha?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, perlu adanya pembatasan masalah agar diperoleh hasil penelitian yang jelas, mengingat keterbatasan waktu,

tenaga, dan biaya yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti membatasi penelitian ini pada masalah “hubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja karyawan”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja karyawan?”

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Kegunaan secara teoretis
 - a. Mengembangkan wawasan tentang pentingnya memperhatikan komunikasi organisasi yang dibutuhkan untuk menambah kepuasan kerja karyawan, khususnya pada Koperasi Karyawan Yamaha di Jakarta Timur.
 - b. Sebagai bahan referensi yang dapat digunakan untuk mengetahui gambaran mengenai ada tidaknya hubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja.
 - c. Sebagai bahan pertimbangan dan input yang relevan bagi penelitian di masa yang akan datang.
2. Kegunaan secara praktis
 - a. Sebagai bahan pertimbangan dan input bagi Koperasi Karyawan Yamaha di Jakarta Timur untuk mengambil langkah-langkah yang

lebih baik lagi dalam upaya memperhatikan komunikasi organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

- b. Memberikan masukan bagi pengusaha untuk meningkatkan komunikasi organisasi, sehingga akan berdampak positif pada kepuasan kerja karyawan.