

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan harus memiliki modal, material dan teknologi mutakhir yang tidak akan dapat berjalan dengan baik dan memproduksi barang atau jasa secara lancar tanpa adanya manusia yang disebut sebagai karyawan atau pekerja didalamnya. Kehadiran manusia mempunyai peran yang sangat penting dengan tujuan berjalannya suatu perusahaan. Setiap manusia memiliki ilmu dan pikiran yang digunakan saat melakukan sesuatu. Maka dari itu, yang menjalankan suatu perusahaan adalah manusia dan salah satu peran penting didalamnya adalah membuat tujuan dan mencapai tujuan.

Pencapaian tujuan yang efisien sangat tergantung dari kemampuan karyawannya. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa semua unsur organisasi tidak akan berfungsi tanpa adanya karyawan. Karyawan yang melaksanakan pekerjaan operasional ataupun pekerjaan administratif dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif demi tercapainya tujuan organisasi.

Setiap perusahaan menginginkan perusahaan yang terus maju dan berkembang. Perusahaan dapat maju dan berkembang disebabkan oleh anggota perusahaan yang mumpuni dalam tenaga, pikiran, ide dan kontribusi lainnya terhadap perusahaan. Perusahaan dapat menghasilkan suatu produk yang dapat diterima oleh masyarakat dikarenakan oleh hasil dari ide-ide yang diberikan anggota perusahaan yang mencetuskan hal

tersebut untuk membuat suatu produk atau mengembangkan produk yang sudah di produksi (inovasi). Sumber daya manusia memang sangatlah penting bagi suatu perusahaan karena merupakan kepala atau otak dari berjalannya suatu perusahaan.

Masing-masing anggota perusahaan mempunyai peran yang berbeda. Untuk mencapai suatu tujuan dalam suatu perusahaan, masing-masing anggota memiliki perannya sendiri-sendiri yang berbeda antara satu dengan yang lain. Hal ini tergantung pada penempatan karyawan dan rasa tanggung jawabnya pada perusahaan tersebut. Dalam hal ini, pemimpin juga ikut andil dalam memadukan antara kebutuhan dan keinginan karyawan dengan tujuan organisasi. Dengan tujuan organisasi yang sudah tercapai, dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para karyawan. Apabila suatu pekerjaan yang telah di berikan padanya. Namun, hal tersebut tidak terlihat pada PT. Telkom witel Jakarta Utara. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan bagian HRD terdapat beberapa karyawan tidak mematuhi aturan seperti: datang tidak tepat waktu dan suka mengobrol ketika sedang melakukan pekerjaan yang membuat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan menjadi rendah.

Karyawan akan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya dengan membiasakan disiplin ketika melakukan pekerjaan yang diberikan tanggung jawab kepadanya dan karyawan juga akan mendapatkan balasannya yang berupa gaji sehingga dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Apabila karyawan datang terlambat, mengembalikan

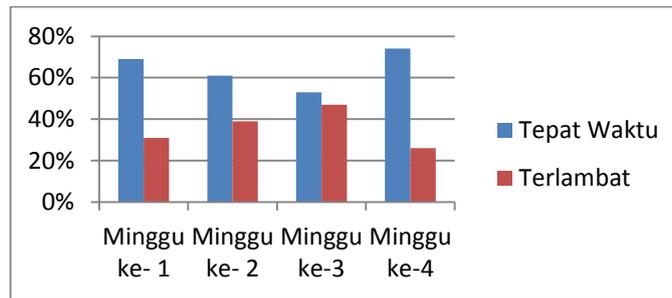
tugas melebihi dari waktu yang telah ditentukan maka karyawan tersebut sudah mengurangi waktu jam kerja yang sudah ditentukan perusahaan dan bertindak tidak disiplin serta dapat merugikan diri sendiri dan perusahaan. Sama halnya dengan karyawan yang mengobrol ketika sedang bekerja, pasti akan memperlambat tercapainya tujuan perusahaan dan hal tersebut akan merugikan perusahaan serta mengakibatkan kepuasan kerjanya sulit untuk terlaksana.

Pada awalnya, motivasi itu ditanam oleh diri sendiri demi keberlangsungan hidup karyawan, Motivasi dapat berasal dari luar ataupun dari dalam diri karyawan. Individu yang sudah berada dalam lingkungan kerja sudah pasti memiliki motivasi untuk dirinya sendiri dengan tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Memang yang terpenting adalah motivasi internal terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan motivasi eksternal. Apabila ingin memulai suatu pekerjaan, maka mulailah dengan pemikiran yang positif dan semangat untuk melakukan pekerjaan, maka dengan seperti itu akan mudah bagi karyawan untuk memulai sesuatu pekerjaan, namun apabila dari awal pemikirannya saat ingin memulai kerja adalah beban, maka sulit untuk memulai pekerjaan, maka harus ditanamkan pemikiran-pemikiran positif saat ingin memulai pekerjaan. Apabila sudah dapat membuat pikiran yang positif dari dalam diri, maka tinggal peran lingkunganlah yang berperan.

Motivasi eksternal juga tidak kalah penting dari motivasi internal. Motivasi internal dan motivasi eksternal saling berkesinambungan satu

sama lain karena hal tersebut saling mendukung bagi individu untuk melakukan pekerjaan yang produktif. Apabila seorang karyawan hanya memiliki motivasi internal saja dan tidak memiliki motivasi eksternal, maka apa yang ia kerjakan tidak akan maksimal dengan kata lain karyawan tersebut tidak produktif dalam kerjanya, begitupun sebaliknya. Berbeda halnya apabila seorang karyawan sudah mendapatkan motivasi internal dan didukung pula oleh motivasi eksternal, maka hasilnya akan maksimal. Maka, perusahaan atau organisasi yang baik adalah perusahaan atau organisasi yang menunjang fasilitas bagi karyawannya untuk menjalankan pekerjaannya dan lingkungan kerja yang kondusif sehingga terdapat produktivitas kerja pada perusahaan tersebut.

Memberikan motivasi untuk karyawan agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik, efisien dan efektif merupakan salah satu cara agar karyawan dapat melakukan tugasnya dengan baik dan tenang sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi dan karyawan dapat merasakan kepuasan tersendiri ketika pekerjaannya selesai sesuai rencana. Memotivasi karyawan merupakan suatu keterampilan antara memadukan kepentingan karyawan, kepentingan pemimpin dan kepentingan organisasi. Pemimpin merupakan contoh bagi karyawannya, maka seorang pemimpin dituntut dalam rangka peranan dan membangun karakter dalam suatu organisasi.



Sumber: Data Internal PT. Telkom witel Jakrta Utara

Gambar 1.I
Data Kehadiran Karyawan PT. Telkom Tbk Witel Jakarta Utara
Februari 2018

Berdasarkan gambar I.I diatas hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang berada pada PT. Telkom witel Jakarta Utara untuk minggu pertama yang datang tepat waktu adalah sebanyak 69% sementara karyawan dengan datang tidak tepat waktu adalah sebesar 31%, kemudian pada minggu kedua terdapat karyawan yang datang tepat waktu sebanyak 61% sedangkan karyawan datang terlambat sebanyak 39%. Pada minggu ketiga untuk karyawan yang datang tepat waktu sebanyak 53% dan yang datang terlambat 47%. Pada minggu keempat kehadiran karyawan datang tepat waktu meningkat signifikan yaitu sebesar 74% dan karyawan datang terlambat sebanyak 26%. Data tersebut dapat dilihat seberapa besar karyawan termotivasi untuk datang tepat waktu dan semangat bekerja.

Data kehadiran karyawan pada PT. Telkom witel Jakarta Utara pasti akan selalu mengalami fluktuatif, yang dimana data kehadiran karyawan tersebut mengalami grafik naik dan turun. PT. Telkom menerapkan system *fingerprint* pada absensi kantor yaitu menggunakan jari tangan untuk

mendeteksi kehadiran karyawan. Maka, kehadiran karyawan dapat diketahui secara tepat dan akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sepuluh orang karyawan PT. Telkom yang diambil dari perwakilan divisi *Customer Care, Home Service dan Acces & Service Operation*. Dapat diketahui bahwa tidak boleh berharap untuk mendapatkan motivasi dari manager masing-masing divisi, karena terdapat rendahnya akan motivasi dari manager. Sebaliknya, atasan pun tidak boleh menyuruh karyawan untuk memiliki motivasi kerja saja apabila sang manager tidak mendukung. Kedua pihak harus dapat proaktif dalam membangkitkan motivasi kerja karyawan, karena akan memberikan pengaruh positif bagi keduanya. Jika karyawan memiliki motivasi kerja yang rendah, maka semangat kerja pun akan rendah sehingga dapat berdampak pada tujuan perusahaan. Faktor inilah yang peneliti temukan pada beberapa bagian di PT. Telkom witel Jakarta Utara. Berdasarkan hasil pra penelitian di PT. Telkom witel Jakarta Utara terdapat hasil motivasi yang rendah.

Motivasi sangat erat kaitannya dengan komunikasi. Ketika menyampaikan suatu pesan, maka terdapat isi pesan dan *feedback* dari penerima pesan. Dalam suatu perusahaan setiap anggota harus memiliki komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi, karena hal tersebut adalah kunci dari berkomunikasi yang baik antar pribadi dan berkomunikasi terhadap organisasi. Ketika seseorang bertujuan untuk memberikan motivasinya secara lisan, maka hal tersebut harus

menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti sehingga tidak menimbulkan salah paham antara pemberi pesan dan penerima pesan.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting untuk menyampaikan maksud suatu pesan tertentu. Dalam hal ini peneliti telah melakukan wawancara dengan 10 orang karyawan dari perwakilan divisi *Customer Care, Home Service dan Acces & Service Operation* mengenai hal-hal yang dapat menghambat pekerjaan. 7 dari 10 karyawan yang peneliti wawancara menjelaskan bahwa proses komunikasi merupakan hal yang utama dapat menghambat proses bekerja. Hal tersebut dikarenakan terdapat komunikasi yang kurang baik antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan manager dikarenakan hambatan usia dan hambatan bahasa daerah yang terkadang digunakan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada Manager dan 8 dari 10 karyawan bagian *Customer Care, Home Service dan Acces & Service Operation* PT. Telkom witel Jakarta Utara menjelaskan sangat terasa kurang efektifnya terhadap komunikasi interpersonal ketika memberikan laporan secara lisan dari satu bagian ke bagian lain, jadi harus melakukan pengecekan ulang terhadap laporan yang diberikan agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan tugas untuk tugas selanjutnya.

Pada suatu perusahaan tidak hanya saja komunikasi interpersonal yang dibutuhkan, komunikasi organisasi pun juga sangat diperlukan ketika dalam suatu perusahaan. Komunikasi ini pun juga tanpa sadar digunakan oleh setiap anggota perusahaan ketika sedang melaksanakan tugas karena

komunikasi organisasi merupakan proses penukaran pesan dengan tujuan untuk memberikan dan menerima pesan mengenai pendelegasian tugas, melaporkan pekerjaan ataupun mendiskusikan pekerjaan yang berujung pada selesainya tugas yang diiringi dengan diskusi demi kelancaran dalam penyelesaian tugas.

Ketika terdapat masalah komunikasi interpersonal terhadap suatu perusahaan, maka komunikasi organisasi pun akan terganggu dan pekerjaan juga akan terganggu untuk mencapai tujuan. Hal ini sudah terbukti pada PT. Telkom witel Jakarta Utara dari hasil observasi dan wawancara karyawan pada divisi *Home Service, Costumer Care dan Acces & Service Operation* bahwa memang kurang efektifnya komunikasi interpersonal antar karyawan sehingga mengakibatkan tidak efektifnya terhadap komunikasi organisasi yang menyebabkan terhambatnya penyelesaian tugas.

Kepuasan karyawan juga hal yang merupakan harus diperhatikan dalam suatu perusahaan. Banyak perusahaan yang meyakini bahwa gaji atau pendapatan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sehingga, ketika perusahaan merasa sudah memberikan gaji yang cukup maka karyawan akan lebih produktif dalam bekerja. Namun, pada kenyataannya para karyawan merasa gaji pokok yang didapatnya tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Hal ini dikarenakan semakin naiknya harga pokok dipasaran namun tidak ada kenaikan gaji untuk karyawan. Sudah menjadi pemahaman umum bahwa

apabila gaji yang diberikan kepada karyawan ditingkatkan, maka hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, banyak faktor yang dapat mempengaruhi dan salah satunya adalah fasilitas kerja. Fasilitas kerja yang lengkap, baik dan masih dalam keadaan bagus diharapkan dapat menunjang pekerjaan secara optimal. Apabila terdapat minimnya fasilitas kerja, maka hal tersebut akan dapat menghambat keberlangsungan dalam bekerja. Maka dari itu fasilitas merupakan penunjang utama dalam suatu pekerjaan yang harus dipersiapkan perusahaan atau organisasi demi kelancaran proses kerja agar menekan dampak negatif dari minimnya fasilitas kerja. Fasilitas kerja merupakan salah satu yang dapat menimbulkan motivasi dalam bekerja sehingga membuat karyawan lebih bersemangat untuk menjalankan tugasnya. Apabila karyawan diberikan fasilitas yang sesuai dengan pekerjaannya, maka hal tersebut akan menimbulkan kepuasan kerja yang baik.

Kepuasan kerja karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan yang menginginkan perusahaannya maju dan berkembang, karena otak atau penggerak dari perusahaan adalah karyawan. Kepuasan karyawan dapat dilihat ketika sedang melakukan pekerjaan yang ia sukai, ketika mendapatkan gaji, ketika mendapat pengawas yang dapat membantu ketika dalam kesulitan dalam melaksanakan tugas, serta rekan kerja yang menyenangkan serta terampil. Namun berdasarkan observasi dan wawancara pada PT. Telkom witel Jakarta Utara, terdapat kepuasan yang

rendah dikarenakan tuntutan pekerjaan yang banyak serta karena komunikasi antar karyawan yang kurang efektif.

Kepuasan kerja seharusnya menjadi salah satu pengawasan utama bagi manajer, karena akan berdampak pada tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Apabila karyawannya tidak merasa puas dengan bekerja ditempat tersebut, maka akan banyak karyawan yang mengundurkan diri dan berakibat pada banyaknya pekerjaan yang akan terbengkalai. Maka hal ini harus diperhatikan oleh manajer agar tidak terjadi banyaknya pengunduran diri.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan pengetahuan berdasarkan data yang tepat (sahih, valid dan benar) dan juga sebagai pembuktian yang dapat dipercaya mengenai:

1. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Telkom witel Jakarta Utara
2. Hubungan Motivasi Kerja dengan Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Telkom witel Jakarta Utara
3. Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Telkom WITEL Jakarta Utara

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat dimanfaatkan dan berguna oleh berbagai pihak antara lain untuk:

1. Kegunaan Teoritis

Dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan juga sebagai referensi serta untuk menambah kemampuan berpikir mengenai pengetahuan tentang komunikasi interpersonal dan motivasi kerja karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi PT. Telkom witel Jakarta Utara

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai masukan pada PT. Telkom witel Jakarta Utara dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dimasa mendatang dengan memperhatikan faktor-faktor komunikasi interpersonal dan motivasi kerja karyawan.

- b. Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai tambahan referensi untuk menambah pengetahuan dan informasi bagi civitas akademika.

c. Mahasiswa Khususnya Jurusan Ekonomi dan Administrasi

Menambah ilmu pengetahuan tentang penulisan skripsi terutama yang berhubungan dengan masalah perkantoran.