

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat melepaskan diri dari interaksi sosial, dimana manusia selalu mengadakan kontak sosial yaitu selalu berhubungan atau berkomunikasi dengan orang lain. Bahkan sebagian besar dari waktu tersebut digunakan untuk berkomunikasi. Manusia saling membutuhkan satu sama lain sehingga dapat terjadi suatu interaksi antar manusia sehingga terbangunnya hubungan yang harmonis. Untuk bisa berkomunikasi dengan efektif manusia tidak bisa menerapkan cara yang sama untuk setiap individu.

Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan informasi dan pengertian antar masing individu yang terlibat di dalam-nya. Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi antar manusia. Komunikasi merupakan kebutuhan hakiki setiap manusia agar dapat bertukar informasi. Apabila tidak adanya komunikasi, interaksi antar manusia baik secara perorangan, kelompok, maupun organisasi tidak mungkin terjadi.

Demikian PT. Asuransi Jiwa Reliance yang terletak di Jakarta Pusat yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa. Perusahaan ini terletak di Menara Batavia, Jl. Kh. Mas Mansyur No.126, Karet Tengsin, Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10220, Indonesia. PT. Asuransi Jiwa Reliance memiliki banyak karyawan yang

mempunyai tugas sesuai bidang kerjanya. Sejauh ini PT. Asuransi Jiwa Reliance masih sulit untuk menerapkan komunikasi organisasi karena kurang pengertian antara karyawan yang mempunyai karakter yang berbeda-beda maka dari itu komunikasi organisasi sangatlah penting diterapkan di kantor ini, karena sangat erat kaitannya dengan komunikasi atau interaksi antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya agar mereka dapat memahami satu sama lain. Seperti terjadi suatu konflik yang sangat rumit maka pemecahan masalahnya adalah pihak yang bersangkutan haruslah memahami dari karakteristik lawan mereka. Tetapi dengan catatan penyelesaian konflik tersebut tidak merugikan satu sama lainnya dan tetap mengikuti dengan alur yang ada. Komunikasi yang berlaku di dalam organisasi erat kaitannya dengan tujuan dan pencapaian target organisasi. Komunikasi antar individu sangat penting dilakukan agar mendukung kelancaran komunikasi dalam organisasi.

Pada PT. Asuransi Jiwa Reliance, karyawan bekerja atau diberikan tugas sesuai dengan bidang-nya yang selalu berinteraksi dengan karyawan lain. Sikap karyawan yang selalu mengedepankan kekeluargaan dan saling tolong menolong memiliki pengaruh yang positif terhadap nilai-nilai budaya komunikasi interpersonal serta dapat meningkatkan komitmen organisasi para karyawan.

Berdasarkan hasil survey peneliti yang dilakukan di lapangan, maka diketahui terdapat beberapa masalah yang ditemukan di dalam perusahaan tersebut. Diantaranya: kurangnya kedisiplinan, kurangnya kerjasama antar

karyawan, kurangnya tenaga kerja dalam perusahaan, kurangnya kinerja karyawan, kurangnya komunikasi antar karyawan.

Kurangnya kedisiplinan yang ada di dalam PT. Asuransi Jiwa Reliance Indonesia. Disiplin kerja sendiri adalah sikap pegawai untuk menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan. Akan tetapi berdasarkan hasil survey, peneliti masih melihat banyak karyawan yang kurang disiplin. Karena masih terdapat banyak karyawan yang hadir tidak tepat waktu atau melebihi jam yang seharusnya. Begitupun pada saat jam istirahat, masih banyak karyawan yang tidak datang tepat waktu sesuai dengan jam istirahat yang berlaku. Sehingga banyak karyawan yang mendapat teguran hingga mendapatkan SP (surat peringatan) dari pihak HRD. Melihat seringnya hal tersebut terjadi di dalam perusahaan, menandakan karyawan di dalam PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia sebagian karyawan-nya kurang disiplin.

Kurang harmonisnya hubungan dengan beberapa karyawan lainnya. Hal itu disebabkan kurangnya kedekatan antar satu karyawan dengan karyawan lainnya. Tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, karyawan kerjakan dalam pekerjaan sendiri artinya sehingga menyebabkan kurangnya kerjasama sehingga mengakibatkan pekerjaan yang dikerjakan menjadi kurang maksimal. Akibat dari kerjasama yang kurang antar beberapa karyawan menyebabkan tugas yang diberikan atau yang dikerjakan menjadi terhambat dan tidak tepat waktu.

Kemudian adapun masalah yang ditemukan kadalah urangnya tenaga kerja di dalam PT. Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dikarenakan perusahaan masih terbilang baru, sehingga masih memerlukan waktu untuk merekrut karyawan baru untuk menempati posisi-posisi yang sesuai dengan bidang kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Adapun divisi yang membutuhkan karyawan baru adalah divisi marketing, *claim*, dan divisi legal.

Selanjutnya masalah yang ditemukan oleh peneliti adalah kurangnya kemampuan karyawan hal ini dapat terlihat dari hasil kerja yang kurang maksimal. Hal ini dikarenakan banyaknya karyawan yang *fresh graduate*, sehingga membutuhkan waktu untuk belajar agar dapat mengerjakan pekerjaan yang diberikan dengan maksimal. Dikarenakan karyawan yang bekerja lebih banyak yang belum memiliki pengalaman dalam bekerja, sehingga mereka harus diberikan pengetahuan dan diajarkan lebih banyak mengenai pekerjaan yang akan dikerjakan.

Komunikasi organisasi adalah perpindahan dan pemahaman arti dari suatu informasi. Komunikasi yang baik ditandai dengan adanya komunikasi yang berjalan lancar dan tidak ada hambatan dalam komunikasi antar individu atau kelompok. Komunikasi yang terjalin pada PT. Asuransi Jiwa Reliance haruslah dijalankan secara kekeluargaan dengan siapapun. Untuk mengetahui hal tersebut, maka penulis melakukan wawancara kepada beberapa karyawan yang ada. Bahwa didapat komunikasi komunikasi yang dijalankan masih memiliki hambatan terutama komunikasi antar lintas bidang dengan atasan. Para karyawan menjelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan antar bidang

masih dirasa sangat kurang dan perlu ditingkatkan terutama dalam hal kerjasama dalam penyelesaian tugas yang diberikan oleh atasan pada saat bekerja. Selain itu komunikasi yang dijalankan dengan atasan masih dirasa memiliki kendala.

Selain itu, masalah yang terjadi pada PT. Asuransi Jiwa Reliance yaitu, kurangnya kedisiplinan, kurangnya keterbukaan antar pegawai, serta kurangnya kerjasama antar para pegawai. Agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan dengan memperbaiki arus komunikasi internal dan eksternal yang terjadi dalam lingkungan organisasi, sehingga terdapat kesatuan tindak dari para karyawan itu sendiri dalam arti ada kesamaan pengertian atau kesamaan makna dari tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan dari hasil yang diinginkan mereka masing masing.

Berdasarkan keadaan tersebut dan melihat begitu pentingnya kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh komunikasi organisasi maka penulis melakukan penelitian pada PT. Asuransi Jiwa Reliance dengan judul **“Hubungan antara Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Reliance Indonesia”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas, maka dapat diidentifikasi bahwa yang dapat menyebabkan turunnya tingkat kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kedisiplinan
2. Kurangnya kerjasama antar karyawan

3. Kekurangan tenaga kerja di dalam perusahaan
4. Kurangnya kinerja karyawan
5. Sulit menerapkan komunikasi organisasi

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, untuk menghindari meluasnya permasalahan yang akan dikaji dan juga karena berbagai keterbatasan yang ada, maka penelitian ini dibatasi pada “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”.

### **D. Perumusan Masalah**

berdasarkan latar belakang dan beberapa masalah yang telah diidentifikasi maka dapat disusun suatu perumusan masalah yaitu “apakah terdapat hubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Reliance Indonesia?”

### **E. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menjadi bahan referensi dan acuan bagi peneliti saat peneliti akan terjun menjadi seorang pendidik. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman dalam melakukan penelitian sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian berikutnya. Serta penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapat peneliti selama masa perkuliahan.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan masukan yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan yang melibatkan usaha peningkatan kepuasan kerja karyawan melalui komunikasi organisasi.

## 3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

### a. Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan referensi dan pengetahuan bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian sehingga dapat bermanfaat dan relevan untuk penelitian selanjutnya.

### b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai koleksi tambahan bagi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta sehingga memiliki lebih banyak referensi dan menambah informasi dan pengetahuan bagi siapa saja yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang serupa.

## 4. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pembaca, yaitu informasi mengenai sejauh mana keterkaitan komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja dan dari hasil penelitian ini dapat memperkuat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.