

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia adalah salah satu aset penting dalam organisasi karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari kegiatan operasional organisasi. Pegawai sebagai sumber daya manusia merupakan salah satu aset dalam organisasi. Tanpa adanya pegawai, organisasi akan kesulitan dalam mencapai visi misinya.

Faktor penentu keberhasilan organisasi adalah sumber daya manusia. Keberhasilan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia dapat dilihat dari kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai. Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan dan sikap terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja bersifat individual, sehingga kepuasan kerja setiap pegawai memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan kerja dapat diindikasikan melalui ketidakhadiran pegawai (Aziri, 2011; Kumar, 2018).

Untuk mengetahui permasalahan yang ada di PT3 peneliti melakukan observasi. Peneliti mendapatkan data ketidakhadiran Staff PT3 dalam setahun, yaitu dari bulan Mei 2019 – April 2020. Berikut ini adalah data ketidakhadiran pegawai bulan Mei 2019 – April 2020

**Tabel 1.1 Data ketidakhadiran pegawai**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Ketidakhadiran Pegawai</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Persentase</b>
Mei	10	108	10%
Juni	9	108	8%
Juli	6	108	5%
Agustus	15	108	14%
September	14	108	13%
Oktober	7	108	6%
November	3	108	3%
Desember	25	108	23%
Januari	11	108	13%
Februari	9	108	10%
Maret	20	108	19%
April	24	108	22%

**Sumber: Data diolah oleh peneliti (2020)**

Jumlah absen yang tinggi mengindikasikan bahwa kepuasan kerja rendah (Aziri, 2011:85). Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung menunjukkan tingkat ketidakhadirannya yang tinggi (Astuti & Iskandar, 2015:1234). Kumar (2018:24) menjelaskan bahwa ketidakpuasan kerja menghasilkan lebih tingginya jumlah ketidakhadiran pegawai, produktivitas yang lebih rendah, perilaku defensif dan kinerja yang lebih rendah.

Tabel 1 menunjukkan bahwa pada bulan Mei 2019 hingga April 2020 jumlah ketidakhadiran pegawai mengalami fluktuatif (tidak tetap). Pada bulan Mei 2019 hingga Juli 2019 persentase ketidakhadiran mengalami penurunan yaitu dari 10% ke 5%. Pada Bulan Agustus 2019 persentase ketidakhadiran mengalami kenaikan yaitu sebesar 14%. Pada bulan Agustus 2019 hingga November 2019 persentase ketidakhadiran mengalami penurunan yaitu dari 14% ke 3%. Pada bulan Desember 2019 persentase ketidakhadiran mengalami kenaikan yaitu sebesar 23%. Pada

bulan Desember 2019 hingga Februari 2020 persentase ketidakhadiran mengalami penurunan dari 23% ke 10%. Pada bulan Februari 2020 hingga April 2020 jumlah ketidakhadiran pegawai mengalami kenaikan yang signifikan yaitu dari 10% ke 23%.

Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi sangat penting untuk menciptakan dan memelihara hubungan serta kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif (Awad & Alhashemi, 2012). Semakin tinggi efektivitas komunikasi interpersonal maka kepuasan kerja akan semakin meningkat (Hidayat, Kambara, & Lutfi, 2018). Sirait (2016) menyatakan bahwa rasa kepuasan atau ketidakpuasan pegawai tidak akan terlepas dari peran komunikasi, karena pegawai yang puas akan lebih suka berbicara positif tentang organisasinya. Oktafiani, Chiar, & Sukmawati (2019) menemukan bahwa semakin baik jaringan komunikasi interpersonal, maka kepuasan kerja pegawai akan meningkat.

Variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Salunke (2015) menegaskan bahwa lingkungan kerja yang positif atau negatif dapat membantu atau mengurangi kepuasan kerja pegawai. Salunke (2015) juga menegaskan bahwa lingkungan kerja berarti aspek fisik dari lingkungan tempat kerja yang dapat berdampak langsung pada produktivitas, kesehatan dan keselamatan, kenyamanan, konsentrasi, kepuasan kerja dan moral orang-orang di dalamnya. Oleh karena itu, kondisi kerja yang buruk membatasi pegawai untuk mengeluarkan kemampuan mereka dan mencapai potensi penuhnya, sehingga

sangat penting untuk menyadari pentingnya lingkungan kerja yang baik (Raziq & Maulabakhsh, 2015). Fitri & Nasution (2016) mengatakan bahwa lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, karena lingkungan yang nyaman akan membuat pegawai merasa puas dalam bekerja.

**Tabel 1. 2 Data hasil pra riset pegawai di PT3**

No	Variabel	Persentase (%)
1	Kepuasan Kerja	65%
2	Motivasi	30%
3	Lingkungan Kerja	45%
4	Komunikasi Interpersonal	55%
5	Budaya Organisasi	25%

**Sumber: Data diolah oleh peneliti (2020)**

Berdasarkan hasil pra riset pada tabel 1.2, terhadap 20 orang pegawai PT3, dapat dilihat bahwa faktor terbesar yang mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja pegawai terdapat pada faktor komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja.

Komunikasi interpersonal sangat penting untuk membangun hubungan interpersonal. Komunikasi interpersonal dapat dianggap sebagai elemen penting untuk dapat berhubungan dan bekerja dengan orang lain. Komunikasi interpersonal yang baik akan membuat kepuasan kerja meningkat. Komunikasi interpersonal dapat diukur melalui dimensi-dimensinya seperti keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Berdasarkan hasil pra riset, permasalahan komunikasi interpersonal yang ada di PT3 adalah keterbukaan, empati, dan sikap positif. Keterbukaan meliputi aspek keinginan untuk terbuka

bagi masing-masing pihak yang berinteraksi, empati meliputi kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan atau dialami oleh orang lain. Sikap positif meliputi aspek dorongan positif agar lawan bicara dapat berinteraksi.

Lingkungan kerja merupakan faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja yang baik akan membuat pegawai merasa nyaman dalam bekerja. Lingkungan kerja yang nyaman akan membantu setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan memberikan kepuasan tersendiri bagi setiap pegawai. Lingkungan kerja dapat diukur melalui dimensi-dimensinya seperti *lighting*, *air temperature*, *noise level*, *color usage*, *work layout*, *work ability* dan *work relationship*. Berdasarkan hasil pra riset, permasalahan lingkungan kerja yang ada di PT3 adalah *work layout*, *work ability*, dan *work relationship*. *Work layout* meliputi fasilitas dan perlengkapan kantor, *Work ability* meliputi pemberian arahan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan dan *Work relationship* meliputi kerja sama dengan rekan kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan faktor yang diduga menjadi penyebab rendahnya kepuasan kerja pegawai PT3, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT3.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai tingkat komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada pegawai PT3?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT3?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT3?
4. Apakah komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT3?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pegawai PT3.
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai PT3.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT3.
4. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai PT3.

#### **1.4 Kebaruan Penelitian**

Hidayat et al. (2018) menguji kepuasan kerja pegawai di lingkungan Kementerian Agama di Serang, Banten. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh motivasi intrinsik, komunikasi interpersonal dan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Salah satu hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja. Peneliti ini menguji hipotesis dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) Peneliti ini membuktikan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai di lingkungan Kementerian Agama di Serang, Banten.

Kainkan (2015) menguji kepuasan kerja karyawan di lingkungan karyawan Perusahaan Listrik di wilayah Tabuk, Saudi Arabia. Salah satu hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Peneliti ini menguji dengan Analisis Regresi Linier Berganda. Peneliti ini membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Perusahaan Listrik di wilayah Tabuk, Saudi Arabia.

Kabir et al. (2019) menguji kepuasan kerja karyawan di industri minyak & gas Saudi Arabia. Peneliti ini bertujuan untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Peneliti ini menguji hipotesis dengan metode analisis regresi linear berganda. Peneliti ini membuktikan bahwa

lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di industri minyak & gas Saudi Arabia.

Variabel komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja merupakan variabel yang belum banyak dibahas, oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data di Indonesia pada industri energi baru terbarukan (EBT). Penelitian terdahulu belum ada yang melakukan penelitian mengenai komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di Indonesia dan pada industri energi baru terbarukan (EBT). Hal ini membuat peneliti tertarik untuk membahas komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, sebagai judul penelitian yang dilakukan pada PT3.