

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Modernisasi dan kecanggihan teknologi yang ada di dunia, berkembang semakin pesat. Hal tersebut berdampak pada segala aspek, salah satunya adalah dunia bisnis. Dunia bisnis yang semakin berkembang dan pemainnyapun bertambah banyak. Setiap perusahaan berusaha lebih unggul dari para pesaingnya. Pesatnya modernisasi dan teknologi di dunia bisnis, menimbulkan tingkat persaingan yang cukup tinggi. Sorotan utama dalam persaingan ini adalah kualitas sumber daya manusianya.

Situasi di dunia bisnis yang penuh dengan persaingan dan sulit untuk dikendalikan akan mendorong setiap perusahaan untuk terus memperbaiki kinerja perusahaan secara optimal. Hal ini di hadapi oleh segala sektor usaha dunia bisnis. Untuk dapat tetap bertahan dalam keadaan dunia bisnis yang seperti sekarang ini, perusahaan harus fokus agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersama.

Kualitas sumber daya manusia yang memuaskan merupakan faktor penentu dari ketercapaian tujuan organisasi. Suatu organisasi yang baik akan tercermin lewat kinerja karyawannya, sebab sumber daya manusia yang baik akan mendukung proses pencapaian tujuan organisasi. Hal ini pun berdampak pada persaingan di dunia kerja semakin ketat yang mengharuskan organisasi untuk memberikan perhatiannya lebih fokus terhadap peraturan

sumber daya manusia. Agar nantinya sumber daya manusia yang didapat berkualitas dan senantiasa berorientasi pada visi dan misi perusahaan.

Hal ini pun terjadi di perusahaan sektor logistik. Mengutip (Supplychainindonesia.com, 2019), Setijadi yang merupakan chairman Supply Chain Indonesia menuliskan bahwa SDM logistik yang kompeten dan profesional tidak hanya harus memahami konsep dan operasional logistik seperti persediaan (*inventory*), pergudangan, dan transportasi, tetapi juga harus memahami konsep dan implementasi supply chain management (SCM) secara *end-to-end*. Kenyataannya dalam pelaksanaan di lapangan, terlihat masih kepingangan karena sumber daya manusianya belum memahami SCM secara komprehensif. Hal ini dapat membuat beban karyawan bertambah karena tuntutan pekerjaan yang tinggi, dan akhirnya karyawan hanya dianggap sebagai alat berputarnya roda bisnis perusahaan, sehingga perusahaanpun tidak menyadari pentingnya kepuasan kerja yang dimiliki karyawan.

Selain perusahaan dituntut untuk mampu bersaing di dunia bisnis agar tidak mudah tergerus oleh kemajuan dunia bisnis yang didukung oleh sumber daya manusianya. Perusahaanpun harus dapat memahami keadaan dan perasaan karyawan dalam organisasi. Salah satu hal terpenting yang harus mendapatkan perhatian khusus, menyangkut keadaan dan perasaan karyawannya ialah kepuasan kerja.

Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi akan mengerahkan seluruh kemampuan yang dimilikinya untuk memajukan perusahaannya, dan karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan rendah akan memunculkan

permasalahan di dalam perusahaan. Karyawan yang tidak mampu mengatasi permasalahannya di dalam perusahaan akan memutuskan untuk pindah atau berhenti dari pekerjaannya.

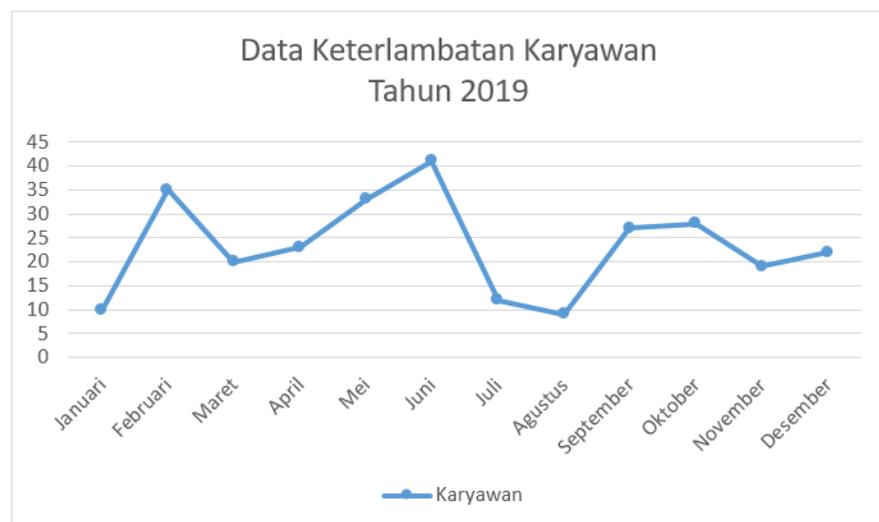
Mengingat bahwa dalam sebuah perusahaan karyawan merupakan kunci keberhasilan pencapaian visi misi perusahaan. Maka perusahaanpun harus mampu memperhatikan kepuasan kerja yang cukup untuk karyawannya, agar bisa bersama – sama bersinergi untuk perusahaan. Salah satu perusahaan yang bergerak di sektor logistik di Indonesia adalah PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara.

PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa *forwarding*, *logistics*, *Brokage*, dan *value added*. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan logistik nasional yang sukses di Indonesia dan merupakan perusahaan lokal yang cukup banyak menerima penghargaan. Perusahaan ini terletak di Jl. Kebon Bawang VI No.24, Kb. Bawang, Tj. Priok, Kota Jakarta Utara.

Karyawan yang puas akan cenderung bekerja dengan segala kemampuan yang dimilikinya, bekerja lebih produktif, dan bertahan lebih lama pada perusahaan. Sehingga dalam jangka panjang dapat memaksimalkan profitabilitas. Peneliti menganggap bahwa kepuasan kerja pada karyawan pada perusahaan di sektor logistik merupakan masalah yang penting, disaat dunia bisnis sedang bersaing secara ketat, perusahaan membutuhkan karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi agar mampu berorientasi mendukung kemajuan perusahaan. Sedangkan pada saat kepuasan kerja

karyawan menurun, hal tersebut akan memberikan dampak negatif pada kondisi perusahaan yang ditunjukkan melalui sikap karyawan.

Begitupun demikian yang terjadi di PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan dan data yang diperoleh, terdapat indikasi menurunnya kepuasan kerja karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara. Ketidakpuasan kerja karyawan dapat diindikasikan salah satunya dari tingkat keterlambatan karyawan yang meningkat setiap bulannya, yang ditunjukkan pada diagram tingkat keterlambatan karyawan sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Data Keterlambatan Karyawan Tahun 2019
PT. Kamadjaja Logistics**

Sumber: PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara (2019)

Pada gambar I.1 menunjukkan tingkat keterlambatan karyawan pada tahun 2019. Berdasarkan data di atas, tingkat keterlambatan karyawan terbilang cukup tinggi perbulannya. Di tahun 2019 dari Januari sampai dengan Desember, jumlah karyawan yang datang terlambat bervariasi. Puncak

tertinggi keterlambatan karyawan terjadi pada bulan Juni sebanyak 41 karyawan, setelah itu mengalami penurunan. Namun di bulan September hingga akhir Desember mengalami peningkatan kembali setiap bulannya.

Data tersebut mengindikasikan kepuasan kerja pada karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara masih rendah. Dengan melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan, hal ini terjadi karena karyawan merasa jenuh dengan pekerjaan dan ruang kerja yang monoton. Karyawan beranggapan walau ia datang terlambat, pekerjaan yang dilakukannya pun akan tetap selesai.

Karyawan yang merasakan ketidakpuasan kerja akan cenderung kurang mematuhi aturan. Hal ini diperkuat oleh pendapat (Hasibuan, 2010) yang menyatakan, bahwa kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Jika karyawan merasakan kepuasan kerja maka kedisiplinan karyawan baik, begitupun sebaliknya.

Karyawan di setiap perusahaan pasti mengharapkan kepuasan kerja yang diterima dari tempat kerjanya, karena kepuasan kerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaannya. Oleh sebab itu seharusnya perusahaan tau apa yang harus dilakukan untuk dapat memberikan kepuasan kerja karyawannya, sehingga karyawan tidak terbebani oleh pekerjaan dan merasa puas dengan pekerjaannya.

Peneliti pun melakukan observasi dan wawancara terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT. Kamadjaja Logistics Utara. Ada beberapa faktor kepuasan kerja dari hasil observasi dan

wawancara yang diduga mampu mempengaruhi kepuasan kerja di dalam organisasi.

Faktor pertama adalah Komitmen organisasi. Dasar tingkah laku yang dimiliki karyawan di dalam organisasi berbeda – beda. Karyawan dengan keinginan tinggi untuk bergabung dengan organisasi, akan berusaha untuk semaksimal mungkin agar sesuai dengan tujuan organisasinya. Namun masih banyak karyawan yang kurang memiliki komitmen organisasi, padahal dengan komitmen yang tinggi karyawan tersebut akan merasa lebih puas, sehingga kinerja karyawanpun akan lebih baik. Pada dasarnya komitmen organisasi yang kuat akan memberikan dampak positif untuk perusahaan, seperti meningkatkan kinerja organisasi, meningkatnya kepuasan kerja yang akan berdampak pada menurunnya tingkat absensi, dan menurunkan tingkat intensi karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Jika komitmen organisasi yang dimiliki rendah, maka akan menimbulkan masalah untuk perusahaan. Bila di dalam suatu perusahaan hanya sedikit karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaannya, maka kinerja perusahaan pastilah akan memburuk, dikarenakan karyawan yang ada di dalam perusahaan tidak bekerja secara optimal, seperti karyawan yang malas untuk datang tepat waktu, karyawan yang tidak memiliki *sense of belonging* sehingga enggan untuk terlibat didalam permasalahan perusahaan, atau bahkan sampai memiliki intensi untuk keluar dari perusahaan.

Budaya organisasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Peran budaya dalam mempengaruhi perilaku karyawan

dianggap menjadi hal penting di tempat kerja. Sebab organisasi yang memiliki norma yang kuat akan membuat kondisi internal organisasi lebih stabil, dengan kondisi tersebut akan memicu kepuasan kerja karyawan yang lebih tinggi.

Sesuai dengan visi perusahaan, untuk mewujudkan visi PT. Kamadjaja Logistics yaitu “Pilihan utama solusi pelayanan logistik yang terintegrasi” maka perusahaan menciptakan budaya organisasi untuk selalu berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang unggul dan inovatif. Budaya yang tercipta didalam perusahaan pun harus terus dibenahi agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan, yang nantinya akan berdampak positif pada kepuasan kerja karyawan.

Faktor lain yang merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan selain komitmen organisasi dan budaya organisasi, adalah Komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi merupakan bentuk penyampaian informasi yang terjadi didalam organisasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi yang efektif akan menciptakan suasana kerja yang sehat dan terbuka.

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya yang dilakukan Peneliti pada karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara, diketahui bahwa komunikasi organisasi didalamnya kurang berjalan dengan baik. Para karyawan menyebutkan masih terdapat hambatan komunikasi ke atas (*Upward Communication*), dimana karyawan masih sulit untuk menyampaikan aspirasinya terkait kebijakan organisasi. Lalu komunikasi organisasi lateral yang terjalin masih kurang baik terutama kerjasama saat di lapangan dalam

menyelesaikan tugas, selain itu sering terjadi perbedaan persepsi antara atasan dan bawahan dalam memandang suatu permasalahan. Tidak jarang terjadi juga kesalahan informasi yang diterima antar karyawan sehingga menyebabkan adanya kesalahan dalam pemrosesan barang. Dari sanalah tercipta suasana kerja yang tidak kondusif. Hal itu terjadi berulang-ulang yang menyebabkan kejenuhan, pada akhirnya memunculkan ketidakpuasan kerja karyawan lainnya.

Pada zaman yang sudah berkembang ini kebutuhan komunikasi dalam sebuah perusahaan sangatlah tinggi. Faktor komunikasi organisasi sangat penting dalam keberhasilan roda perputaran sebuah bisnis atau organisasi, dan memiliki peran yang amat mendasar. Rendahnya komunikasi organisasi yang efektif yang terjadi, berakibat negatif terhadap jalannya roda perusahaan.

Memahami realitas yang ada, agar perusahaan tidak terlihat kaku serta untuk menghindari terciptanya pola hubungan dengan karyawan yang tidak sehat, sekiranya seorang pemimpin harus mampu menjalin komunikasi terhadap bawahannya (*Downward Communication*) dengan baik. Komunikasi antara pemimpin dan bawahannya harus mendahulukan kerjasama fungsional, menghindari terciptanya suatu suasana kantor yang menakutkan, perlu menciptakan keadaan dimana semua karyawan merasa percaya diri, dan menumbuhkan antusiasme kerja para karyawan agar nantinya kepuasan kerja karyawanpun meningkat.

Selanjutnya sebagai seorang karyawanpun seharusnya mampu memproses sebuah informasi dengan baik, agar tidak terjadinya kesalahan

komunikasi lateral yang berulang-ulang. Sebab komunikasi yang buruk dalam sebuah organisasi, baik itu terhadap rekan kerja ataupun atasan dapat menyebabkan ketidaknyamanan seorang karyawan. Hal ini menyebabkan turunnya rasa puas terhadap pekerjaannya, sehingga memicu turunnya produktifitas karyawan. Selanjutnya adalah mengenai pemilihan bahasa yang mempunyai makna ganda dan kurang jelas menyebabkan informasi yang didapat tidak tersampaikan dengan tepat. Tak jarang hal ini terjadi, padahal komunikasi yang terjalin dengan baik antar karyawan maupun atasan akan membuat karyawan menjadi lebih puas.

Faktor lain yang mampu meningkatkan kepuasan kerja berdasarkan hasil wawancara Peneliti adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar lingkungan pekerjaan dan dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja pada PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara, lingkungan fisik yang dirasakan karyawan kurang nyaman, seperti pengaturan ruang kerja yang kurang tertata, pencahayaan, ventilasi udara yang minim di dalam ruangan, serta lahan yang sempit. Selain itu lingkungan non fisik juga terlihat pada hubungan yang tercipta antar karyawan, maupun hubungan pemimpin dengan karyawan yang kurang saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tanpa dipungkiri lingkungan kerja haruslah diperhatikan oleh perusahaan, karena lingkungan kerja akan memberikan dampak positif untuk karyawan, jika karyawan tersebut merasa nyaman. Hal tersebutpun akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis antar karyawan di dalam

organisasi. Karyawan sangatlah berharap mendapatkan lingkungan kerja yang kondusif dan mampu mendukungnya dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun pada kenyataannya masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan lingkungan kerjanya.

Begitupun persoalan yang terjadi pada PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara, masih kurang memperhatikan keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja. Karyawanpun cenderung merasa jenuh karena pekerjaan yang dihadapi dan ruang kerja yang monoton. Hal ini berdampak negatif pada perilaku karyawan yang menjadi tidak disiplin, seperti datang terlambat.

Selanjutnya, keterbatasan sarana dan prasarana membuat karyawan tidak berkembang. Kurangnya inovasi perubahan di lingkungan pekerjaan yang membuat karyawan menjadi bosan, dapat mengakibatkan munculnya pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Karyawan mengharapkan perencanaan lingkungan kerja yang baik dan lebih inovasi agar dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menimbulkan kepuasan kerja dalam dirinya.

Keselarasn antara karyawan dan perusahaan haruslah diciptakan. Perusahaan harus mampu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya, selain memberikan beban kerja yang tinggi namun juga harus mampu memberikan kepuasan kerja yang tinggi untuk karyawannya. Kepuasan kerja karyawan akan timbul jika didorong dengan komunikasi organisasi yang efektif dan lingkungan kerja yang nyaman, agar terciptanya kondisi yang positif di dalam perusahaan untuk bersama-sama mendukung kemajuan perusahaan.

Berdasarkan kondisi yang ada, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan kerja. Peneliti mengangkat judul tentang “Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dibahas sebelumnya, maka Peneliti dapat merumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah Peneliti rumuskan, tujuan umum penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh antara komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara

3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh antara komunikasi organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Utara

D. Kebaruan Penelitian

Kebaruan penelitian ini dari penelitian sebelumnya terletak pada tempat, populasi, referensi teori, hipotesis dan instrument penelitian yang akan diteliti. Penelitian ini bertempat di Jakarta Utara dengan karyawan pada PT. Kamadjaja Logistics Utara sebagai populasi dan memiliki tiga hipotesis dalam penelitian. Dari beberapa faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, dalam penelitian ini Peneliti hanya menggunakan 2 faktor yang dijadikan sebagai variabel untuk diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Dua variabel tersebut adalah komunikasi organisasi dan lingkungan kerja.

Sumber yang digunakan untuk mengutip teori–teori dalam penelitian ini adalah buku dan jurnal-jurnal nasional maupun internasional. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda, dengan bantuan aplikasi IBM SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25.0.