

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.2 Permasalahan Penelitian**

Organisasi adalah salah satu bentuk sosialiasasi dalam kehidupan masyarakat atau sekelompok orang. Menurut Everet M. Rogers dalam Romli (2014) menjelaskan bahwa organisasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan. Melalui pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa suatu organisasi memiliki tujuan untuk menguntungkan suatu organisasi. Dalam mencapai tujuannya, organisasi juga membutuhkan sistem manajemen yang jelas. Salah satu sistem manajemen yang diperlukan dalam suatu organisasi yaitu sumber daya manusianya. Menurut Robert Bonnington dalam Romli (2014) menjelaskan bagaimana sumber daya manusia dapat mengatur tugas dan tanggung jawabnya melalui pola struktur organisasi. Dengan demikian, sumber daya manusia berperan cukup besar di dalam kemajuan sebuah organisasi.

Munculnya persaingan antar organisasi disebabkan karena adanya perubahan lingkungan yang begitu cepat, seperti kemajuan teknologi informasi, perubahan keinginan dan kebutuhan pasar, perkembangan ekonomi, dan kondisi lainnya. Faktor perubahan lingkungan tersebut memaksa organisasi untuk mengikuti setiap perubahan yang sedang terjadi saat ini. Salah satu cara yang perlu dikembangkan dalam organisasi adalah

dengan cara meningkatkan sumber daya manusia. Apabila organisasi tidak didukung oleh keberadaan sumber daya manusia maka akan sulit untuk maju. Pernyataan ini didukung oleh Werther dan Davis yang menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah karyawan yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi (dikutip dalam Soetrisno, 2009:4). Setiap anggota yang termasuk di dalam bagian organisasi harus mampu mengembangkan dan mengaplikasikan setiap kompetensi yang dimiliki untuk mencapai keuntungan perusahaan. Suatu organisasi akan memaksimalkan setiap kemampuan anggota organisasinya yaitu dengan memberikan kesempatan kepada mereka guna pengembangan karir dalam pekerjaan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa organisasi harus memiliki karyawan yang tangguh, memiliki keinginan, keterampilan, pengetahuan yang luas, dorongan dan siap dipekerjakan untuk kelangsungan organisasi. Selain itu karyawan perusahaan juga harus mampu bekerjasama dengan komponen lainnya dan tidak berdiri sendiri. Pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi akan menciptakan karyawan yang berkualitas. Karyawan yang berkualitas dapat meningkatkan produktivitas organisasi. Dengan mengembangkan adanya sikap produktif yang dijalankan oleh setiap karyawan. Sikap produktif karyawan akan muncul apabila seseorang merasa puas dengan apa yang dikerjakan.

Munculnya kepuasan kerja karyawan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor pekerjaan, gaya manajemen dan faktor

organisasi lainnya, Miller (2015:46). Karyawan selalu berusaha untuk memuaskan kebutuhan sosial dan kebutuhan pribadinya dalam mengaktualisasikan diri mereka untuk memenuhi kepuasan kebutuhan tingkat tinggi. Ketika kebutuhan tingkat tinggi ini terpenuhi maka karyawan akan lebih bahagia dan merasa puas. Munculnya rasa puas dan bahagia karyawan akan menimbulkan sikap produktif dalam bekerja. Dengan demikian, apabila proses ini berlangsung dengan baik dalam organisasi maka akan meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja.

Selain ketiga faktor tersebut diatas, iklim komunikasi juga memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut Redding, iklim komunikasi organisasi merupakan fungsi kegiatan yang ada dalam organisasi untuk menunjukkan kepada karyawan bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka dan memberi karyawan kebebasan dalam mengambil resiko serta mendorong dan memberi karyawan tanggung jawab dalam mengerjakan tugas-tugas (dikutip dalam Pangumpia, 2013:3). Oleh karena itu iklim komunikasi sangat penting untuk membangun keterlibatan karyawan dalam penentuan keputusan organisasi serta menaruh perhatian dan memberi tantangan pada pekerjaan karyawan yang bermutu tinggi. Selain itu, iklim komunikasi juga mendorong anggota untuk dapat berkomunikasi secara terbuka dan semangat dalam bekerja serta hubungan kinerja antara atasan dan karyawannya.

Sendjaja menjelaskan bahwa gaya komunikasi sebagai suatu perilaku individu yang diaplikasikan dalam suatu situasi tertentu. Pada umumnya, gaya komunikasi sering diaplikasikan dalam suatu kelompok atau organisasi baik pimpinan dengan karyawan maupun sesama karyawan, secara informal maupun formal demi tercapainya produktivitas karyawan serta tujuan organisasi yang lebih baik. Tidak jarang gaya komunikasi antara atasan dengan karyawan lebih sering menggunakan gaya komunikasi informal dibandingkan secara formal karena karyawan dapat lebih nyaman dalam menyampaikan setiap ide atau pendapat (dikutip dalam Mujtahid, 2010).

Konsep tentang kepuasan kerja sebagaimana dikemukakan oleh Miller (2015) yang dipengaruhi oleh faktor organisasi. Pemahaman tentang faktor organisasi tersebut terkait dengan aktivitas komunikasi dalam organisasi diantaranya komunikasi menggunakan media internal untuk mencapai kepuasan kerja. Oleh karena itu pembinaan hubungan kerja antara atasan dengan karyawan maupun sesama karyawan dapat dilakukan melalui pemanfaatan media komunikasi internal. Fenomena pengaruh penggunaan media terhadap kepuasan kerja dibuktikan oleh penelitian Sujatmiko (2003) yang menyatakan bahwa penggunaan komputer di tempat kerja memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penggunaan komputer membawa kemajuan yang bervariasi, fleksibel dan dapat meningkatkan produktivitas. Pemanfaatan komputer di suatu organisasi kemudian dikembangkan dengan bantuan media *intranet*.

Penggunaan *intranet* dapat mempercepat proses pertukaran informasi dan data dalam ruang lingkup perusahaan. Oleh karena itu, munculnya media *intranet* dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Responden pada penelitian ini adalah karyawan PT X Tbk. Seiring perkembangan teknologi saat ini, PT X Tbk memanfaatkan teknologi internal yaitu *intranet* guna memudahkan pekerjaan dalam mencapai tujuan perusahaan. *Intranet* menjadi salah satu acuan kerja karyawan agar sesuai dengan target. Website *intranet* yang ada di perusahaan ini adalah *e-helpdesk*, yaitu suatu program yang digunakan sebagai sarana untuk memudahkan pengajuan permintaan isu berupa penugasan (*task*) dari satu departemen ke departemen lain sehingga *report* atau *history* penugasan sampai dengan penyelesaiannya dapat dilihat pada program tersebut. Program *e-helpdesk* sudah dijalankan di berbagai departemen perusahaan guna menyelesaikan setiap pekerjaan yang masih dalam proses. Melalui penggunaan *e-helpdesk*, karyawan dapat melihat target penyelesaian pekerjaan seperti target pengiriman kartu, tagihan premi, pengiriman polis bahkan klaim peserta asuransi kesehatan.

Selain ketiga variabel yang telah dipaparkan diatas yaitu iklim komunikasi, gaya komunikasi, dan penggunaan media *intranet*, banyak peneliti yang melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan. Brahmasari dan Suprayetno (2008) menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil pengaruh ini dapat diartikan bahwa budaya

organisasi selalu dijadikan sebagai suatu sarana untuk mengukur tujuan organisasi, strategi dan dampak yang dihasilkan. Dhania (2010) menyatakan bahwa selain gaji dan promosi, masih banyak faktor pendorong kepuasan kerja karyawan, seperti pengaruh stress kerja dan beban kerja. Kepuasan kerja karyawan terjadi jika dipicu oleh sikap *medical representative* pada diri anggota organisasi untuk melakukan tugasnya. Disamping faktor-faktor yang dikemukakan oleh beberapa peneliti sebelumnya, ketiga variabel ini penulis lakukan karena belum terdapat penelitian yang membahas faktor-faktor organisasi terhadap pengaruh kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan melakukan penelitian mengenai seberapa besar pengaruh iklim komunikasi, gaya komunikasi, dan penggunaan media *intranet* terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **1.3 Fokus Penelitian atau Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang diatas, fokus penelitian dan rumusan masalah, diantaranya:

1. Penelitian dilakukan hanya pada karyawan PT X Tbk dengan kondisi yang terjadi pada perusahaan tersebut.
2. Fokus dalam penelitian ini ingin melihat pengaruh tiga variabel independen yaitu iklim komunikasi, gaya komunikasi, dan

penggunaan media *intranet* terhadap kepuasan kerja sebagai dependen variabel.

3. Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada karyawan PT X Tbk.

Dengan fokus penelitian tersebut diatas maka rumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sejauh mana iklim komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT X Tbk?
2. Sejauh mana gaya komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT X Tbk?
3. Sejauh mana penggunaan media *intranet* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT X Tbk?
4. Seberapa besar pengaruh tiga variabel independen secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT X Tbk?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT X Tbk
2. Untuk menganalisis pengaruh gaya komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT X Tbk

3. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan media *intranet* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT X Tbk
4. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh tiga variabel independen secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT X Tbk.

### 1.5 Signifikansi Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis, adalah:

1. Hasil penelitian dapat digunakan oleh pimpinan dan pihak manajemen PT X Tbk untuk meningkatkan produktivitas organisasi melalui peningkatan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh iklim komunikasi yang kondusif, gaya komunikasi efektif antara pimpinan dengan karyawan maupun sesama karyawan serta penggunaan media *intranet*.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat membuktikan berlakunya prinsip-prinsip hubungan antar manusia menggunakan variabel komunikasi dalam suatu organisasi yang dikemukakan oleh Miller (2015) bahwa kepuasan kerja karyawan ditentukan oleh beberapa faktor lingkungan kerja yaitu iklim komunikasi, gaya komunikasi, dan penggunaan media *intranet*.