

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan bisnis yang semakin kompetitif, suatu perusahaan memerlukan strategi untuk dapat bertahan dan meningkatkan prospek yang baik. Hal tersebut bukan hanya dapat diwujudkan dengan memperhatikan aspek eksternal, namun juga melalui aspek internal perusahaan (Nurvitasari, 2019; Barera, 2023). Dalam hal ini, sumber daya manusia merupakan salah satu aspek internal yang dianggap sangat penting karena koordinasi individu dalam suatu organisasi dapat menentukan keberhasilan organisasi dalam menjalankan kegiatannya (Nurvitasari, 2019).

Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kinerja dan produktivitasnya, suatu perusahaan dapat mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang salah satunya dapat diwujudkan dengan menyediakan lingkungan kerja yang baik dan kondusif. Dalam konteks ini, lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap karyawan (Wursanto, 2009). Dengan demikian, lingkungan kerja yang baik tidak hanya ditunjang dari aspek infrastruktur dan fasilitas kantor yang memadai, tapi juga hubungan yang kondusif antar karyawannya.

Dalam dunia kerja, hubungan kerja antara karyawan maupun dengan pimpinan perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Hubungan kerja ini didasarkan pada keselarasan

dan kesamaan pemahaman antara perusahaan dengan karyawan, maupun antar sesama karyawan (Al-Hakim et al., 2018). Dalam sebuah perusahaan, karyawan dituntut untuk menjaga hubungan interpersonal yang baik, termasuk dengan pimpinan (penyelia dan atau orang yang memiliki jabatan yang lebih tinggi) ataupun antar rekan kerja. Hubungan kerja ini penting dalam peningkatan kinerja, karena melibatkan komunikasi yang di dalamnya termasuk pikiran, emosi dan kerja sama dalam melakukan suatu pekerjaan. Hubungan kerja yang harmonis ini penting untuk diciptakan dan diterapkan sehingga karyawan merasa nyaman dan fokus dalam menjalankan tugasnya serta berdampak positif terhadap kinerjanya (Latief et al., 2019).

Selain memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja, hubungan kerja antar karyawan maupun dengan pimpinan yang terjalin dengan baik juga merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja menurut Nguyen dan Duong (2020) didefinisikan sebagai perasaan atau sikap karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka dan komponennya seperti lingkungan kerja, kondisi beban kerja, imbalan yang adil, dan kondisi komunikasi dengan rekan kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan saat bekerja akan mendahulukan kewajibannya dan akan meningkatkan lagi kualitas bekerja untuk mencapai hasil yang lebih maksimal.

Hubungan kerja antar karyawan maupun dengan pimpinan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Jika tidak tercipta kondisi yang saling mendukung antar rekan kerja maupun dengan pimpinan, maka pekerjaan yang dilaksanakan tidak akan berjalan dengan baik dan otomatis kepuasan kerja

karyawan pun menurun (Harahap dan Khair, 2019). Dalam kondisi tuntutan beban kerja yang tinggi, hubungan positif yang dicerminkan dengan adanya kerja sama antar rekan kerja mengakibatkan karyawan masih bisa memiliki kepuasan kerja yang tinggi walaupun beban kerja yang didapatkan cukup berat (Alegre et al., 2015). Gilbeath (2004) menyatakan bahwa hubungan yang positif dengan penyelia mengakibatkan karyawan memiliki kondisi psikososial yang sejahtera dan hal ini bisa memicu peningkatan kepuasan kerja karyawan. Pada lingkungan kerja pramugari, sifat dari profesi pramugari mengharuskan mereka bekerja bersama dan berinteraksi dengan pemimpin tim dan anggota tim mereka untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik (Ku et al., 2013). Dalam lingkungan kerja seperti ini, sangat diperlukan hubungan dan komunikasi yang kuat antara seorang pimpinan tim dan anggota pramugari.

Aspek hubungan positif baik antara anggota tim dan pimpinan tim, merupakan salah satu hasil dari kemampuan karyawan dalam mengembangkan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara langsung (Anggraini et al., 2022). Komunikasi interpersonal dapat melibatkan pesan dalam bentuk verbal, maupun dapat menginterpretasikan pesan nonverbal seperti kontak mata, gerakan tubuh dan gerakan tangan (Suhanti, et al., 2018). Komunikasi interpersonal sangat diperlukan dalam pekerjaan yang berkaitan dengan kerja sama tim. Komunikasi interpersonal yang baik mengakibatkan anggota tim dapat bertukar informasi secara jelas dan berkala serta dapat meningkatkan kekohesifan tim (Hidayat, 2017). Dalam hal ini, pramugari diharuskan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal

yang baik untuk bekerja sama dengan anggota tim maupun ketika berinteraksi dengan penumpang maskapai tempatnya bekerja.

Industri maskapai penerbangan di Indonesia sudah berkembang pesat. Salah satu maskapai penerbangan yang terkenal di kalangan masyarakat Indonesia saat ini adalah Batik Air. Batik Air menempati posisi ke-4 sebagai maskapai penerbangan favorit masyarakat Indonesia di tahun 2022 dan menjadi salah satu maskapai dengan penumpang terbanyak di Asia Tenggara per September 2022 (Databooks, 2022). Dengan pencapaian Batik Air saat ini, tentu tidak terlepas dari kontribusi para karyawannya, terutama pramugari yang melayani dan berinteraksi langsung dengan penumpang Batik Air. Salah satu elemen penting dalam dunia penerbangan adalah pramugara dan pramugari sebagai perwakilan maskapai penerbangan dalam memberikan layanan kepada penumpang. PT Batik Air Indonesia, sebagai salah satu maskapai penerbangan yang terus berkembang, perlu memastikan bahwa pramugara dan pramugari yang menjadi ujung tombak pelayanan kepada penumpangnya merasakan kepuasan kerja yang tinggi. Sehubungan dengan itu, perlu dilakukan penelitian yang menjelaskan seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja pada pramugara dan pramugari di PT Batik Air Indonesia. Beberapa hasil penelitian sebelumnya dapat dijadikan sebagai dasar acuan untuk melakukan penelitian baru yang dalam penelitian ini akan dilakukan terkait pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja dari pramugara dan pramugari di PT Batik Air Indonesia. Adapun berdasarkan hasil tinjauan yang dilakukan, peneliti menemukan tiga literatur

terdahulu yang menggunakan teori, pendekatan, teknik, serta objek penelitian yang berbeda terkait pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja.

Melalui tinjauan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam kurun waktu lima tahun terakhir telah terdapat berbagai penelitian terkait komunikasi interpersonal maupun kepuasan kerja karyawan. Dalam beberapa penelitian yang ditemukan, diketahui bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Haryadi et al. (2022), Pertiwi et al. (2019), serta Sriani, Abiyoga, dan Premayani (2022), di mana meskipun ketiga penelitian tersebut dilakukan dalam sektor industri yang berbeda, seluruhnya menunjukkan bahwa ketika komunikasi interpersonal antar karyawan dapat terjalin dengan baik, maka kepuasan kerja karyawan dapat meningkat dan begitu pula sebaliknya. Hal ini dapat terjadi karena komunikasi yang baik antara para karyawan maupun dengan atasannya dapat menciptakan rasa nyaman dalam berinteraksi, menciptakan keterbukaan bagi karyawan untuk menyampaikan saran dan pendapatnya, hingga mampu meminimalisasi terjadinya kesalahpahaman dalam bekerja (Haryadi et al., 2020).

Namun, dari hasil tinjauan pustaka tersebut, ditemukan bahwa ketiganya melakukan uji relasi yang tidak hanya berfokus pada komunikasi interpersonal, namun juga terkait variabel lainnya, seperti motivasi karyawan, kompensasi kerja, hingga budaya organisasi. Sehingga, indikator terkait komunikasi interpersonal yang digunakan tidak begitu kompleks, di mana hal ini salah satunya dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi et al. (2019)

yang menggunakan konsep komunikasi interpersonal Mathis dan John (2011) yang hanya mengacu pada tiga indikator terkait bakat, minat dan kepribadian dalam komunikasi. Sedangkan, penelitian ini akan berfokus untuk melihat bagaimana komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan dengan menggunakan konsep komunikasi interpersonal yang telah dielaborasi oleh DeVito (2016) dengan penambahan beberapa indikator baru, seperti *cultural sensitivity* serta *interaction management*.

Di sisi lain, penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan beberapa hasil tinjauan penelitian sebelumnya, di mana penelitian terkait komunikasi interpersonal bukan hanya akan dilihat dari sudut pandang antara sesama karyawan, namun juga antara karyawan dengan penyelia atau atasannya. Hal ini menjadi penting untuk dilakukan karena konsep kepuasan kerja juga mengacu pada aspek supervisi yang berkaitan dengan konteks kepemimpinan, di mana interaksi dan gaya pengawasan yang digunakan oleh penyelia atau atasan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai yang diawasinya (Luthans, 2011).

Berdasarkan tinjauan pustaka tersebut, maka dari itu, penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pramugari di PT. Batik Air Indonesia dengan mengajukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Pramugara Pramugari di PT Batik Air Indonesia”.

1.2 Rumusan Masalah

Kehadiran pramugara dan pramugari sebagai representasi perusahaan, dalam hal ini adalah PT Batik Air, menjadi elemen penting dalam

memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang. Pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pramugara dan pramugari tidak hanya sebatas untuk meningkatkan performa individu, tetapi juga untuk memperkuat citra positif perusahaan di mata pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian berikut : (1) apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pramugara-pramugari di PT Batik Air Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai dalam studi kasus pada pramugara pramugari PT Batik Air Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis:

Peneliti berharap penelitian ini dapat berkontribusi bagi perkembangan ilmu komunikasi terutama yang berkaitan dengan pemahaman tentang pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada pramugara pramugari di PT Batik Air Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau landasan bagi penelitian berikutnya dalam kajian topik serupa di berbagai industri yang berbeda, serta memperkaya literatur akademik dalam bidang komunikasi organisasi maupun komunikasi antarpribadi di lingkungan kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi PT Batik Air Indonesia terkait kepuasan kerja dalam studi kasus pada pramugara dan pramugari yang bekerja di PT Batik Air Indonesia dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja pramugara dan pramugari. Dalam hal ini, peneliti memberikan gambaran data berupa feedback karyawan yang mengidentifikasi aspek-aspek komunikasi interpersonal yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja. Dengan mengetahui faktor-faktor komunikasi yang berdampak signifikan, manajemen perusahaan dapat menyusun strategi yang lebih terarah untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif dan kolaboratif.