

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti kualitas sumber daya manusia atau karyawan. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi. Hal ini dikarenakan dalam mencapai tujuannya, organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Hal ini yang menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu terpenting dalam pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Dengan menciptakan tujuan perusahaan secara efektif dan efisien maka sangat dibutuhkan kerjasama antar karyawan dalam perusahaan.

Sebuah perusahaan atau organisasi dituntut untuk bisa mengembangkan cara baru untuk mempertahankan karyawan pada cara kerja dan hasil kerja yang tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi sehingga karyawan punya rasa kepuasan terhadap pekerjaannya.. Masalah sumber daya manusia yang terlihat hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik.

Dalam suatu lingkungan pekerjaan tentu kita akan berbaur dengan banyak karyawan yang ada di perusahaan dan adanya perbedaan tingkat jabatan, perbedaan usia, perbedaan watak dan karakter seseorang. Semua hal tersebut tentu akan menjadi salah satu masalah dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang membuat kita harus menjaga komunikasi dengan sesama karyawan perusahaan.

Menurut Bangun dalam Sari dan Susanti (2020:2) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu penilaian suatu pekerjaan apakah pekerjaan tersebut menggembirakan atau tidak menggembirakan untuk dilakukan. Perbuatan ini tampak pada akhlak kerja, kepatuhan dan kinerja. Gilmer dalam Halil (2020:58) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut: Kesempatan untuk maju, Keamanan kerja, Gaji, Perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrisik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, Komunikasi, dan fasilitas

Selain itu untuk mewujudkan kepuasan kerja karyawan yang tinggi perlu ditunjang dengan komunikasi yang baik dari pimpinan terhadap pegawainya. Dalam Putra dan Adnyani (2019:2016) komunikasi sangat penting dan merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan keinginan yang terpendam dalam hatinya kepada orang lain, baik melalui suara, bahasa tubuh, atau isyarat dan sebagainya. Semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan, akan semakin cepat pula terbinanya hubungan kerja. Dalam Safari dkk (2019:135) Penting bagi pemimpin untuk mengusahakan terciptanya

komunikasi organisasi. Sebab dengan komunikasi organisasi akan tercipta peningkatan kepuasan kerja karyawan. Karena karyawan di satu pihak selalu megarapkan perhatian akan kebutuhan dan keinginan mereka, dan mereka juga mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibebankan dan dituntut agar dilaksanakan dengan baik

Dalam Putra dan Adnyani (2019:3) Lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong efektivitas perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya, serta akan menimbulkan semangat dan gairah kerja karyawan. Hal ini sangat bermanfaat bagi kelangsungan hidup perusahaan dan akan meningkatkan produktivitas sehingga tercapainya tujuan perusahaan. Karena apabila suatu lingkungan yang kurang baik seperti suara bising, suhu udara panas, kebersihan tidak terjaga dan sebagainya, dapat menurunkan kondisi fisik dan kondisi mental karyawan. Dalam Astutik (2017:88) kondisi lingkungan kerja mempunyai peranan penting terhadap baik buruknya kualitas dari hasil kinerja karyawan. Bila lingkungan kerja nyaman serta baik dan komunikasi didalamnya berjalan dengan lancar maka kinerja yang dihasilkan pun tentu akan maksimal. Namun sebaliknya lingkungan kerja tidak nyaman, dipenuhi dengan kekacauan dan persaingan tidak sehat maka akan tercipta kejenuhan dari para karyawan yang pada akhirnya akan menurunkan motivasi kerja mereka dan menciptakan ketidakpuasan dalam bekerja dan karyawan tidak bergairah atau bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya.

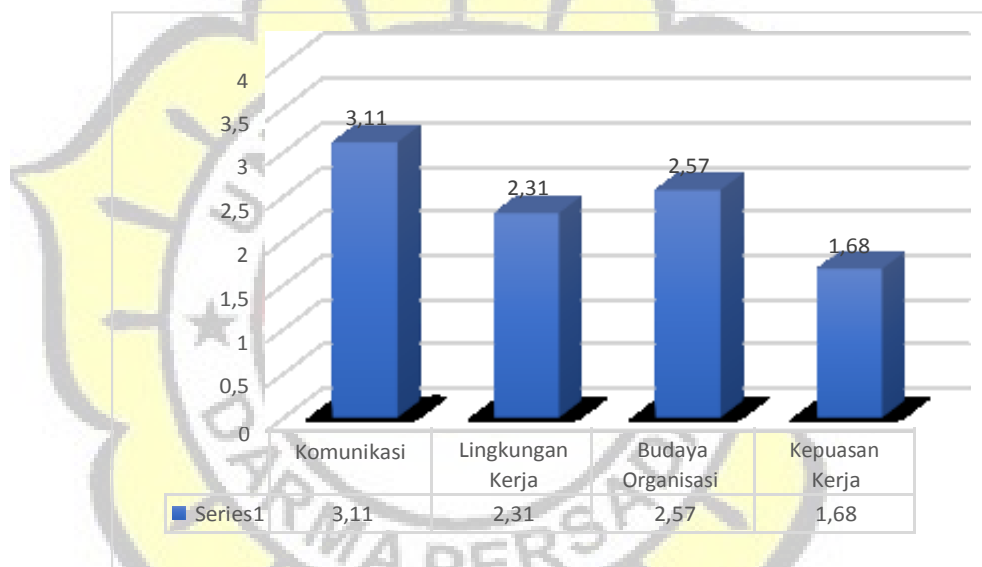
Keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan berkenaan dengan budaya organisasi antara lain dapat dilihat dari peningkatan

tanggung jawab, peningkatan kedisiplinan, kepatuhan pada norma atau aturan, terjadinya komunikasi dan hubungan yang harmonis dengan semua tingkatan, peningkatan partisipasi dan kepedulian. Jika semua hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik maka karyawan akan merasa puas atas pekerjaannya. Menurut Koesmono dalam Nursyirwan (2019:89) Budaya organisasi berpengaruh terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Secara individu maupun kelompok seseorang tidak akan terlepas dengan budaya organisasi dan pada umumnya mereka akan dipengaruhi oleh keanekaragaman sumber-sumber daya yang ada sebagai stimulus seseorang dalam bertindak.

PT Jeevesindo Gemilang yang berdiri sejak tahun 1996 merupakan perusahaan dibidang *laundry* dan *dry cleaning*. Di dalam lingkup perusahaan tersebut banyaknya masalah komunikasi yang kurang baik terjadi antara karyawan dengan atasan juga antara karyawan dengan customer PT Jeevesindo Gemilang. Masalah yang dihadapi perusahaan yaitu tentang *request customer*, kurangnya informasi jelas tentang pencucian baju yang disampaikan dari karyawan kepada *customer*, kurangnya transparansi informasi dari pihak manajemen PT Jeevesindo Gemilang, dan komunikasi antara karyawan yang kurang baik juga selama proses pencucian laundry dan dry cleaning berlangsung hingga akhir proses. Hal hal tersebut menyebabkan hasil proses yang kurang maksimal sehingga menimbulkan *complain customer* , hal itu semua terjadi karena komunikasi yang kurang dijaga dengan baik.

Dari pernyataan diatas penulis melakukan observasi dengan cara memberikan kuesioner kepada 20 orang karyawan PT Jeevesindo Gemilang sebagai data observasi awal dengan menyebarkan berupa kusioner mengenai Komunikasi, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi terhadap kepuasan karyawan PT Jeevesindo Gemilang. Secara garis besar hasil olah data dari penyebaran kuesioner tersebut dijelaskan pada gambar 1.1 sebagai berikut :

Berikut adalah hasil data prasurvey pada karyawan PT. Jeevesindo Gemilang:



Sumber : Data diolah tahun 2021

Gambar 1.1

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, berdasarkan tabel 3.4 interpretasi hasil tanggapan responden untuk komunikasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, maka dapat diketahui bahwa rata rata yang diperoleh dari responden adalah sebesar 3,11 untuk penerapan komunikasi yaitu tinggi,

selanjutnya lingkungan kerja sebesar 2,31 yaitu tidak baik, selanjutnya budaya organisasi sebesar 2,57 yaitu tinggi, selanjutnya kepuasan kerja sebesar 1,68 yaitu sangat tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan sementara bahwa terdapat gap antara komunikasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, dengan kepuasan kerja.

Selain melakukan pra survei penelitian terhadap karyawan PT Jeevesindo Gemilang, penulis juga melakukan wawancara dengan HRD PT Jeevesindo Gemilang dan mendapatkan hasil komunikasi yang tinggi disebabkan oleh pekerjaan yang menuntut harus detail dengan hasil produksi yang dikerjakan, jadi setiap divisi komunikasi harus berjalan dengan baik. Komunikasi yang tinggi menyebabkan lingkungan kerja yang tidak baik dan berdampak pada budaya organisasi PT Jeevesindo Gemilang yang kurang dipahami sehingga menimbulkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja pada PT Jeevesindo Gemilang.

Berdasarkan permasalahan diatas maka sebagai dasar penulisan skripsi dan ketertarikan penulis untuk mengkaji permasalahan yang terjadi di PT Jeevesindo Gemilang sehingga judul penelitian ini **“PENGARUH KOMUNIKASI, LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAAN KERJA KARYAWAN PT JEEVESINDO GEMILANG”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

- a. Komunikasi tinggi tetapi kepuasan kerja tidak puas
- b. Lingkungan kerja rendah tetapi kepuasan kerja tidak puas.
- c. Budaya organisasi tinggi tetapi kepuasan kerja tidak puas.
- d. Ketidakpuasan karyawan, dan perusahaan harus meningkatkan kepuasan kerja karyawan

### 2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan masalah diatas maka fokus penelitian ini akan dibatasi pada masalah komunikasi, lingkungan kerja, budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang, sedangkan responden yang digunakan adalah karyawan yang berada di PT Jeevesindo Gemilang.

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas. Perumusan masalah dalam penelitian ini, dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi, lingkungan kerja, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang?
4. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kemajuan PT Jeevesindo Gemilang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi, lingkungan kerja, budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang.
4. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang.



## 1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis diantaranya:

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan komunikasi, lingkungan kerja, dan budaya organisasi yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang serta memperkuat penelitian terdahulu. Selain itu juga menjadi tambahan pengetahuan antara teori dengan terapan praktis dalam permasalahan dipekerjaan khususnya kepuasan karyawan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai saran atau pertimbangan untuk mengetahui arti pentingnya komunikasi, lingkungan kerja, budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang.

#### b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis yakni mengenai pengaruh komunikasi, lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jeevesindo Gemilang. Serta dapat menjadi referensi dalam menemukan masalah baru untuk penelitian selanjutnya agar memperluas pemahaman.