

`BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia organisasi di Indonesia yang berkembang semakin pesat, banyak menarik perhatian para ahli dari berbagai bidang untuk turut serta dalam perkembangan tersebut termasuk di dalamnya psikologi industri dan organisasi. Adanya unsur manusia dalam dunia industri dan organisasi menyebabkan psikologi tidak akan pernah kehilangan objek dalam kancan dan akan selalu mempunyai peranan yang penting dalam peningkatan produktivitas organisasi dari segi sumber daya manusia. Perkembangan manajemen organisasi dewasa ini khususnya dalam manajemen sumber daya manusia dipacu dengan adanya tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijaksanaan yang diterapkan suatu organisasi terhadap anggotanya. Kebijakan suatu organisasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota organisasi akan membawa dampak buruk pada sikap kerja anggota.

Organisasi yang ingin maju dan berkembang akan selalu memikirkan kepuasan kerja karyawan atau pegawainya. Karena kepuasan kerja memberikan dampak yang serius bagi suatu organisasi. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah faktor komunikasi interpersonal. Byrnc (1997) menyatakan bahwa di antara beberapa variable yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah faktor komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan Philip Udo-in Yand (1991) juga menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Dalam perspektif perusahaan, tidak adanya keterbukaan sesama karyawan dan karyawan dengan atasan dalam memberikan informasi akan

mempengaruhi terhadap kepuasan kerja. Pola komunikasi yang interaktif antara, atasan dengan bawahan dan sesama rekan kerja dapat memberikan saling pemahaman dan toleransi dalam sebuah organisasi sehingga dapat menimbulkan kepuasan kerja. Apabila dalam suatu organisasi tanpa komunikasi, karyawan tidak akan tahu apa yang akan mereka lakukan, pimpinan tidak akan dapat informasi. Kerja sama tidak akan terwujud karena karyawan tidak mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaan mereka. Atasan sebagai panutan dalam perusahaan, harus menjadi pemimpin reformis yang mampu menjadi motor penggerak yang mendorong perubahan perusahaan agar lebih bisa berkembang.

Kepuasan kerja seseorang juga dipengaruhi baik dari dalam maupun dari luar. Untuk sisi internal, tentu kepuasan kerja seseorang akan menyangkut komitmennya dalam bekerja, baik komitmen profesional maupun komitmen organisasional. Sedangkan dari sisi eksternal, tentu kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka bekerja, baik dari atasan, bawahan, maupun setingkat. Kepuasan kerja sangat penting karena menyumbang keberhasilan organisasi, antara lain dapat meningkatkan produktivitas dengan produk dan pelayanan yang berkualitas, dan juga dapat menurunkan tingkat absensi. Disamping itu kepuasan kerja sangat penting karena dapat meningkatkan komitmen organisasi dan prestasi kerja. Komitmen organisasi mengharapkan produktivitas yang tinggi sehingga dapat meningkatkan dan menyebabkan terjadinya kepuasan kerja. Kepuasan kerja penting karena dapat meningkatkan komitmen organisasi dan prestasi kerja. Meskipun hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional telah didapatkan beberapa penelitian memberikan dukungan bahwa komitmen organisasi menyebabkan kepuasan kerja.

Dalam dunia bisnis, gaya atasan/kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi. Peran atasan sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi. Maka dari itu, tantangan dalam mengembangkan strategi organisasi yang jelas terutama terletak pada organisasi di satu sisi dan tergantung pada ke atasan (Porter, 1996 : dalam Sunarsih, 2001).

Rendahnya kepuasan kerja karyawan PT ABDI REZA di TG. Prapat Batu Bara dapat dilihat dari kurangnya penghargaan (*reward*) yang diberikan perusahaan pada karyawan yang berprestasi, kurangnya promosi karyawan, gaji yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan, dan lingkungan kerja yang tidak kondusif untuk menunjang karyawan dalam bekerja.

Kondisi ini di alami oleh sebagian besar karyawan PT ABDI REZA di TG. Prapat Batu Bara yang memiliki kepuasan kerja yang rendah terhadap pekerjaannya yang bisa mengakibatkan komitmen organisasi yang cenderung rendah.

Fenomena tentang Kepuasan kerja di atas merupakan pembuktian bahwa keberadaan Kepuasan kerja amat diperlukan dalam suatu perusahaan atau instansi, karena dengan terpenuhinya kepuasan kerja maka akan meningkatkan komitmen organisasi pada karyawan.

Bass (1990) menyatakan bahwa kualitas dari atasan/pemimpin sering kali dianggap sebagai faktor terpenting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi. Kepuasan kerja merupakan merupakan suatu hal yang bersifat individual. Karena setiap individu mempunyai keinginan, harapan, motivasi dan keperluan yang berlainan harus dipenuhi. Kepuasan kerja akan terbentuk apabila karyawan merasakan

apa yang diinginkan dan diharapkan dalam pekerjaan mendapat umpan balik atau dapat dipenuhi oleh pihak organisasi. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan menimbulkan dampak yang positif terhadap karyawan seperti timbulnya semangat bekerja, disiplin kerja yang tinggi, tingkat loyalitas yang tinggi sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja. Sebaliknya, apabila dalam suatu organisasi tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaan akan mengakibatkan mangkir kerja, tidak disiplin dan produktivitas kerja akan menurun.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor komunikasi interpersonal (antar pribadi). Dalam dunia kerja komunikasi interpersonal merupakan hal yang tidak dapat dielakkan dalam suatu organisasi, karena melalui komunikasi antar pribadi individu dapat mentransfer pikiran atau informasi yang ia miliki secara langsung kepada individu yang lain. Komunikasi yang terjalin dalam komunikasi interpersonal tidak hanya sebatas saling memberi dan menerima informasi, melainkan juga mencerminkan adanya kehangatan, keterbukaan, dan dukungan selama terjadinya komunikasi sehingga dapat menimbulkan kepuasan dan kenyamanan dalam bekerja.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar (Robbins, 2002). Gibson et.al (1997) juga menyatakan komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting untuk dapat mencapai kinerja yang efektif.

Komunikasi yang efektif penting bagi manajer karena dua alasan. Pertama

adalah proses dengan mana fungsi-fungsi manajemen, merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kedua, komunikasi adalah kegiatan dimana manajer mencurahkan sebagian besar waktunya. Sejumlah besar dari waktu manajerial dicurahkan untuk kegiatan komunikasi. Sebagai contoh penelitian yang dilakukan Henry Mintzberg yang menguraikan peran komunikasi interpersonal dalam manajerial memperlihatkan hasil bahwa 45% dari waktu manajerial dipergunakan untuk berkomunikasi dengan bawahannya, 45% dari waktu manajerial dipergunakan untuk berkomunikasi dengan orang diluar unitnya dan hanya 10% dipergunakan untuk berkomunikasi dengan atasan. Mintzberg juga menekankan bahwa para manajer cenderung menggunakan komunikasi interpersonal karena dapat mengetahui masalah ataupun peluang pada saat itu, seperti penelitiannya yang menyatakan 66% - 80% dari waktu kerja manajer dipergunakan untuk berkomunikasi interpersonal (antar pribadi) (Stoner, 1992).

Hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif. Agar hubungan ini berhasil harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan (Muhammad, 2001). Ukuran manajemen komunikasi interpersonal yang efektif tergantung pada informasi yang disampaikan serta kualitas hubungan yang dibangun. Komunikasi karyawan yang efektif akan memberikan kontribusi terhadap kerja karyawan, perbaikan kerja hasil karya karyawan dan tujuan perusahaan.

Perlu dipahami oleh perusahaan bahwa hubungan antara sesama karyawan atau sesama anggota di sebuah organisasi atau perusahaan lebih berfokus pada aspek-aspek manusiawi, sehingga hal tersebut tidak sepenuhnya sama dengan hubungan-hubungan

industri (*Industrial relations*). Hubungan industri lebih menekankan pada besar kecilnya upah dan berbagai kondisi atau fasilitas kerja. Tetapi diantara keduanya terdapat hubungan yang erat, mengingat hubungan industri juga sangat dipengaruhi oleh efektif tidaknya komunikasi di kalangan karyawan maupun antar karyawan dengan pihak manajemen

PT ABDI REZA di TG. Prapat Batu Bara telah lama berdiri dan memiliki karyawan yang cukup banyak dan menganggap komunikasi didalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan karyawan maupun komunikasi antar karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. PT ABDI REZA di TG. Prapat Batu Bara mempunyai karyawan yang terdiri dari berbagai latar belakang tingkat pendidikan, budaya maupun status sosial yang berbeda yang dapat memungkinkan timbulnya kondisi-kondisi yang tidak diharapkan seperti munculnya kecemburuan sosial, hambatan komunikasi, ketidakpuasan terhadap pendapatan, kesempatan untuk berkarir, fasilitas-fasilitas, kurangnya komunikasi terbuka dari pihak pimpinan terhadap karyawan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik meneliti :
“Apakah ada hubungan komunikasi interpersonal (mencakup keterbukaan (*openness*), perilaku positif (*positiviness*), empati (*empathy*), perilaku suportif (*suportiveness*), kesamaan (*equality*) dengan kepuasan kerja PT ABDI REZA di TG. Prapat Batu Bara.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah yang diterapkan hanya pada permasalahan mengenai hubungan komunikasi interpersonal karyawan dengan kepuasan kerja karyawan penelitian ini ditujukan kepada karyawan di PT ABDI REZA di TG. Prapat Batu Bara

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan maka peneliti mengambil rumusan masalah “adakah hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan di PT ABDI REZA di TG. Prapat Batu Bara

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan di PT ABDI REZA di TG. Prapat Batu Bara

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat pengembangan ilmu psikologi, khususnya di bidang psikologi industri. Diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan wacana tentang psikologi, khususnya mengenai komunikasi interpersonal dalam kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan menambah wawasan berfikir karyawan dalam menciptakan kepuasan kerja dengan membangun komunikasi interpersonal yang baik.