

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam jaman modern, teknologi sangat berperan, tetapi peran manusia dalam suatu perusahaan tidak dapat digantikan seluruhnya oleh teknologi. Oleh karena itu manusia menjadi unsur penting dalam sebuah perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang ada di perusahaan harus dilakukan dengan cermat dan hati-hati, karena manusia memiliki karakteristik yang berbeda dengan faktor produksi lain, dimana manusia memiliki perasaan, persepsi, hati nurani, kepuasan yang tidak dimiliki faktor produksi lainnya.

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, sumber daya manusia yang handal dapat menjadi salah satu keunggulan tersendiri bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat ini.

Faktor sumber daya manusia merupakan masalah yang kompleks, hal ini muncul karena adanya perbedaan antara manusia yang satu dengan manusia yang lain sebagai seorang individu yang unik. Perbedaan itu muncul dalam berbagai hal seperti sifat, pendidikan, motivasi dan perbedaan lainnya. Semua ini dapat disimpulkan bahwa manusia adalah salah satu sumber daya alam perusahaan yang dinamis. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan sangat mempengaruhi kelancaran aktivitas perusahaan yang bersangkutan. Salah satu indikator dari pengelolaan yang baik adalah meningkatnya kepuasan kerja. Perusahaan perlu

mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sehingga perusahaan dapat menciptakan sebuah kondisi yang dapat mendukung karyawan mereka untuk memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Tingkat kepuasan kerja karyawan ditentukan oleh banyak faktor. Faktor-faktor itu antara lain : kepribadian seseorang, nilai yang dianut, situasi kerja, komunikasi antar pribadi dan pengaruh sosial ( Jennifer M George dan Gareth R Jones, 2002:81 ).

Setiap manusia tidak lepas dari komunikasi, baik itu tertulis maupun tidak tertulis. Komunikasi juga merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi, karena komunikasi diperlukan dalam proses perencanaan, koordinasi, pelatihan, kepemimpinan, penanganan konflik, pengambilan keputusan dan proses-proses lainnya dalam organisasi.

Semua perusahaan apapun bentuknya, baik besar maupun kecil membutuhkan komunikasi yang baik dan efektif demi kelancaran usahanya. Tidak terkecuali PT. Centrovisi Citra Consultindo yang bergerak di bidang konsultasi perencanaan yang memiliki 30 karyawan, komunikasi merupakan hal yang penting dan mendapat perhatian khusus.

Penulis melihat bahwa komunikasi ternyata merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan, Maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut. Dalam penelitian ini, penulis akan mengkaitkan antara komunikasi yang efektif dan hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan di PT. Centrovisi Citra Consultindo.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dalam hal ini, penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang hendak diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi karyawan terhadap kemampuan komunikasi yang efektif di PT. Centrovisi Citra Consultindo.
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Centrovisi Citra Consultindo.
3. Adakah hubungan antara komunikasi yang efektif dengan kepuasan kerja.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penulis mengharapkan dari penelitian yang sangat terbatas ini dapat memberikan manfaat bagi :

1. Penulis,  
Menambah wawasan penulis dan pemahaman yang mendalam tentang komunikasi yang efektif dan kepuasan kerja dalam sebuah perusahaan
2. Bagi pihak perusahaan yang bersangkutan,  
Sebagai informasi tambahan baik atasan maupun bawahan untuk mengevaluasi keefektifan komunikasi dalam perusahaan juga mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan.
3. Pihak lain yang berkepentingan,  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat baik sebagai masukan dalam penelitian maupun sebagai bahan perbandingan.

#### 1.4. Kerangka pemikiran

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan suatu organisasi karena dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Dalam mencapai tujuan tersebut, manusia harus berinteraksi antara satu dengan yang lainnya. Alat untuk berinteraksi itu adalah komunikasi.

Komunikasi adalah proses pemberian informasi dua arah dimana setiap orang berfungsi sebagai pemberi dan juga penerima informasi. Pada hakekatnya komunikasi adalah agar ide, berita, pesan yang dikomunikasikan dapat dimengerti dan ditafsirkan oleh orang lain. Seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut :

Menurut T. Hani Handoko (2003;272) : “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”.

Menurut Davis yang dikutip oleh Mangkunegara (2004;145) : “*communication is the transfer of information and understanding from one person to another person*”. (“komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain”).

Berdasarkan pengertian diatas, maka komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi dari seseorang kepada orang lain yaitu pengirim kepada penerima agar dapat tercipta suatu persepsi atau pemahaman yang sama dari kedua belah pihak.

Komunikasi sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan atau organisasi, seperti hubungan antara atasan dan bawahan yang saling membutuhkan informasi sehubungan tugas dan kepentingan masing-masing. Atasan melakukan komunikasi

untuk menyampaikan pesan melalui peraturan dan instruksi kepada bawahannya, sedangkan bawahan membutuhkan komunikasi untuk menyampaikan hasil kerja, ide, usul, dan keluhan. Dalam hal ini terjadi suatu proses komunikasi.

Proses komunikasi merupakan suatu proses penyampaian ide atau keterangan dari satu pihak kepada pihak lainnya. Dalam sebuah perusahaan proses komunikasi dilakukan oleh individu-individu yang ada di dalam perusahaan tersebut, jadi komunikasi merupakan alat bantu yang bisa digunakan oleh anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dan menyatukan semua anggota organisasi menjadi sebuah kesatuan yang harmonis. Menurut George R. Terry (2003;148), komunikasi diklasifikasikan dalam beberapa jenis, yaitu : (a) komunikasi ke bawah dan ke atas, (b) komunikasi lisan dan tertulis.

Jika suatu proses komunikasi di dalam suatu perusahaan terjadi perbedaan persepsi pesan akan mengakibatkan terjadinya komunikasi yang tidak efektif. Artinya penyampaian ide, keterangan, atau pesan menjadi tidak seperti yang diharapkan. Tanpa adanya komunikasi yang efektif maka kerjasama yang terjalin menjadi tidak optimal dan tidak akan mencapai sasaran. Hal ini dapat terjadi karena adanya hambatan-hambatan yang mempengaruhi terhadap komunikasi efektif antara lain Menurut T. Hani Handoko, (2003;283) hambatan-hambatan tersebut dapat berupa : (a) hambatan-hambatan organisasional, (b) hambatan-hambatan antar pribadi. Hambatan-hambatan ini dapat mengganggu kelancaran kerja dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu harus diusahakan cara-cara yang dapat mengurangi atau mengatasi hambatan tersebut agar kerjasama diantara anggota organisasi dapat terjalin dengan baik.

Dengan adanya komunikasi yang baik di dalam suatu perusahaan, yakni komunikasi timbal balik, maka akan menimbulkan keakraban dan keterbukaan antara setiap unsur dalam perusahaan tersebut. Selain pimpinan, karyawan pun mendapat keleluasaan komunikasi. Mereka dapat mengemukakan ide-ide, pendapat-pendapat, dan lain sebagainya tanpa adanya rasa takut, sehingga mereka akan merasa diperhatikan, diikutsertakan, diakui serta dibutuhkan. Tentunya semua itu dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk lebih bertanggung jawab dalam pekerjaannya.

Komunikasi yang efektif apabila komunikasi itu berfungsi, oleh karena itu komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam perusahaan atau organisasi diantaranya : pengendalian, motivasi, pengungkapan emosi, dan informasi. (Menurut Robbins 2006;392)

Adapun pengertian kepuasan kerja menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :

Menurut Herzberg dalam Toha (2004;230) kepuasan pekerjaan itu selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan (*job Context*). Dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan karena hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek disekitar yang berhubungan dengan pekerjaan (*job Context*).

Sedangkan dalam teori dua faktor Herzberg dalam bukunya Wursanto (2005;305) mengemukakan bahwa faktor yang pertama yaitu faktor yang membuat pegawai tidak puas atau faktor ekstrinsik dan faktor yang membuat pegawai puas atau faktor intrinsik atau motivasi.

Dalam uraian diatas telah dijelaskan bahwa salah satu fungsi komunikasi adalah memotivasi, sedangkan kepuasan kerja disebabkan oleh faktor intrinsik atau faktor motivasional.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dapat memotivasi setiap karyawan dalam melakukan pekerjaannya, sehingga karyawan akan mengalami kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengemukakan hipotesis bahwa **“jika komunikasi efektif, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat”**.