BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di saat keadaan ekonomi tidak menentu khususnya di Indonesia seperti sekarang ini, perusahaan – perusahaan baik perusahaan besar maupun kecil sangat membutuhkan peran pemimpin agar tetap bertahan. Ada kalanya, saat perusahaan terancam banyak masalah, bawahan memiliki ketergantungan yang sangat besar terhadap peran pemimpin. Kondisi bawahan dapat semakin baik atau buruk, sedikit banyak dipengaruhi oleh kepemimpinan yang diterapkan.

Dengan kondisi perekonomian yang seperti ini menuntut industri tekstil untuk tetap bertahan khususnya industri tekstil yang ada di Bandung, dimana Bandung dikenal sebagai salah satu sentra tekstil terbesar di Indonesia.. Salah satu perusahaan yang tetap bertahan pada situasi seperti ini adalah PT.Stockindo Kurnia Lestari yang bergerak di bidang kimia tekstil, yaitu obat pembantu untuk tekstil (*Textille Auxilliaris*) yang menawarkan barang khususnya obat dan perlengkapan kesehatan. PT.Stockindo Kurnia Lestari dalam melakukan kegiatan bisnisnya memperhatikan kriteria investasi yaitu beberapa kerja - sama yang menguntungkan kedua belah pihak untuk mendapatkan keuntungan bersama.

Semua perusahaan, tentu membutuhkan komunikasi yang baik dan efektif dalam perusahaan untuk menunjang kelancaran bisnisnya. Tidak terkecuali bagi PT.Stockindo Kurnia Lestari, komunikasi merupakan hal yang penting dan perlu mendapat perhatian khusus. Suatu organisasi tidak akan dapat melaksanakan fungsinya tanpa adanya komunikasi, karena komunikasi diperlukan dalam proses perencanaan, koordinasi, pelatihan, kepemimpinan, penanganan konflik, pengambilan keputusan. Agar kegiatan dalam kelompok atau organisasi dapat berjalan dengan baik, pastinya dibutuhkan komunikasi yang lancar antara pemimpin dan bawahan.

Pemimpin bukan hanya berperan dalam memilih keputusan terbaik, tapi peran penting lainnya, yaitu mengerti kebutuhan bawahannya, mau mendengarkan opini bawahan, terbuka, ramah, sopan, perhatian, serta mengerti situasi atau kondisi yang dapat meningkatkan kepuasan bawahannya dalam bekerja. Sifat atasan tersebut tercermin dalam gaya komunikasi mereka. Jadi, apabila seorang atasan memiliki gaya komunikasi tertentu, dapat pula tercipta rasa puas atau tidak puas karyawannya terhadap gaya komunikasi yang diterapkan.

Komunikasi yang terjadi dalam perusahaan antara lain dapat berupa komunikasi antara atasan kepada bawahan (*Downward Communication*) dan komunikasi antara bawahan kepada atasan (*Upward Communication*). Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku. Dan perilaku mempengaruhi prestasi seseorang. Jika kinerja bawahan rendah, maka akan berdampak pada prestasi perusahaan yang tidak optimal.

Setiap perusahaan mutlak perlu memiliki pemimpin demi mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Peran pemimpin dalam suatu organisasi sangat besar untuk kesuksesan suatu perusahaan.

Penulis melihat bahwa gaya komunikasi juga ternyata merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kasus ini. Dan berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. STOKINDO** “

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah kepuasan kerja karyawan adalah hal yang pelik, karena kepuasan tersebut mempengaruhi kinerja dari karyawan. Perusahaan harus dapat menciptakan lingkungan, kondisi, situasi pekerjaan, yang mendukung terciptanya kepuasan kerja. Hal tersebut bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, mengingat bahwa karyawan memiliki persepsi masing – masing, dan juga tingkat kepuasan masing – masing.

Masalah komunikasi merupakan hal yang sensitive di PT.Stockindo, mengingat jumlah karyawannya yang tidak sedikit. Komunikasi antara atasan ke bawahan (*Downward Communication*) dan komunikasi bawahan ke atasan (*Upward Communication*) seringkali tidak efektif, dan hal ini mempengaruhi kinerja produktivitas keseluruhan perusahaan.

Komunikasi dari atasan ke bawahan (*Downward Communication*) dipengaruhi pula oleh gaya komunikasi yang dimiliki atasan tersebut. Setiap orang memiliki gaya komunikasi masing – masing, begitu juga atasan. Seorang atasan pasti memiliki gaya komunikasi tertentu, dan masing – masing bawahan memiliki persepsi yang berbeda atas gaya tersebut, maka tingkat kepuasan karyawan terhadap gaya komunikasi atasan akan berbeda, dan tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan secara keseluruhanpun akan berbeda – beda.

Berdasarkan uraian diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gaya komunikasi pemimpin pada karyawan di Stokindo?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di Stokindo ?
3. Bagaimana pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kepuasan kerja karyawan di Stokindo ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk menjawab pertanyaan dari identifikasi masalah yang sudah ada, yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pemimpin di Stokindo
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan di Stokindo
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kepuasan kerja karyawan di Stokindo

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Menambah wawasan penulis dan pemahaman yang mendalam tentang gaya komunikasi dan kepuasan kerja dalam sebuah perusahaan

2. Bagi pihak perusahaan yang bersangkutan

Sebagai informasi tambahan bagi atasan untuk mengevaluasi keefektifan komunikasinya dalam perusahaan dan juga untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan

3. Pihak lain yang berkepentingan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat baik sebagai masukan dalam penelitian dengan bahasan serupa.

1.5 Kerangka Penelitian dan Hipotesis

1.5.1 Kerangka Penelitian

Bagi seorang pemimpin, kecakapan berbicara, mendengarkan, membaca, dan menulis adalah sesuatu yang penting. Pimpinan pada level atas dan menengah meluangkan 60 – 80% waktu kerjanya untuk mengadakan komunikasi. Dalam berkomunikasi, gaya komunikasi sangat berpengaruh dengan bawahannya. Bawahan tersebut akan memiliki persepsi terhadap gaya komunikasi tersebut, dan

persepsi tersebut akan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pekerjaan secara keseluruhan terutama kepuasan terhadap atasannya.

Menurut **Djoko Purwanto (2002:3)**, komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antarindividu melalui suatu sistem yang lazim, baik dengan simbol – simbol, sinyal – sinyal, perilaku maupun tindakan. Pada dasarnya komunikasi merupakan proses dua arah. Komunikasi tidak hanya berupa memberitahukan dan mendengarkan saja. Komunikasi harus mengandung pembagian ide, informasi, pikiran, fakta, atau pendapat.

Proses komunikasi memungkinkan pemimpin melaksanakan tanggung jawab atas tugas – tugasnya di perusahaan. Informasi harus dikomunikasikan kepada manager – manager sehingga mereka mempunyai dasar untuk perencanaan dan rencana ini harus dikomunikasikan kepada karyawan - karyawan lain untuk dilaksanakan dan hal ini tidak mudah dilakukan.

Komunikasi tidak hanya berupa komunikasi face to face atau oral, namun juga tertulis (*written*) dan juga *nonverbal communication*, seperti lambaian tangan, tepukan di pundak, kedipan di mata, mimik wajah, dan lain – lain. Dalam proses komunikasi ini, gaya komunikasi seseorang memegang peranan penting karena setiap pesan yang disampaikan dipengaruhi oleh gaya komunikasinya.

“job satisfaction is an affective or emotional response toward various facets of one’s job”, artinya seorang karyawan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi akan memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya (<http://wikipedia.co.id>)

Variabel – variabel yang berhubungan dengan pekerjaan menentukan kepuasan misalnya : yang pertama adalah pekerjaan tersebut, maksudnya apakah pekerjaan tersebut menarik atau tidak dan memberikan tantangan. Yang kedua adalah upah dan imbalan lain yang sesuai, yang ketiga adalah kondisi kerja yang mendukung, dan keempat adalah teman kerja yang mendukung. Teman kerja yang dimaksud adalah orang – orang yang berada di dalam perusahaan tersebut. Dalam bekerja, seseorang menginginkan lebih dari sekedar uang dan penghargaan yang berwujud saja. Sebagian besar karyawan bekerja untuk memenuhi kebutuhan mereka akan interaksi sosial. Jadi tidak mengejutkan apabila rekan kerja yang ramah dan mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Tindakan maupun tingkah laku dari atasan langsung merupakan salah satu factor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Namun, reaksi karyawan terhadap atasannya, biasanya tergantung dari karakteristik karyawan dan juga karakteristik atasan tersebut.

Vaiabel komunikasi merupakan salah satu faktor yang memberi kontribusi pada kepuasan kerja. Hubungan antara atasan dan bawahan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (<http://newslet.ac.id>)

“employee perception of top management and their communication activities may also influence job satisfaction“ (<http://www.saltanera.co.id>) dan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut adalah :

1. Komunikasi Atasan, komunikasi atasan yang dimaksud adalah atasan langsung, termasuk sikap atasan mengenai keterbukaan terhadap ide dan kemauan untuk mendengarkan masalah.

2. Kualitas media, apakah rapat – rapat terorganisasi dengan baik dan apakah komunikasi tertulis sudah jelas.
3. Komunikasi horizontal dan grapevine, sampai dimanakah komunikasi informal akurat dan mengalir dengan bebas.
4. Integrasi orang yang dimaksud, tingkat pencapaian info yang diterima apakah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya.
5. Timbal balik pribadi, sampai sejauh mana seorang individu mengerti bahwa kinerjanya dinilai.
6. Perspektif organisasi, yaitu informasi umum tentang organisasi secara keseluruhan.
7. Komunikasi bawahan, bawahan yang berhubungan langsung dengan atasan.

1.5.2 Hipotesis

Banyak hal yang mempengaruhi persepsi kepuasan seseorang terhadap komunikasi dan salah satunya adalah komunikasi dari atasan langsung yang tentu saja dipengaruhi oleh gaya komunikasi. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, penulis mengemukakan **hipotesis penelitian** : Gaya komunikasi atasan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Wawancara (*Interview*)

Kegiatan ini dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pimpinan perusahaan, wakil perusahaan, dan para karyawan yang berwenang untuk mendapatkan data yang dibutuhkan

2. Pengamatan langsung (*Observation*)

Pengamatan langsung di lapangan, dan menyaksikan secara langsung kegiatan sehari-hari perusahaan yang merupakan obyek penelitian untuk memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3. Kuesioner

Menggunakan daftar pertanyaan yang diberikan pada responden untuk memperoleh jawaban yang lebih jelas mengenai hal – hal yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.6.2 Pengolahan Data

Data yang dibutuhkan untuk penelitian ini dapat digolongkan menjadi dua yaitu :

1. Data primer, adalah data yang diperoleh dari wawancara langsung ditambah dengan data-data yang ada di perusahaan yang bersangkutan dengan penelitian.

2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari buku - buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kepuasan kerja karyawan, maka digunakan rumus **Rank Spearman** :

1. Untuk data yang tidak memiliki angka kembar pada kedua variabel

$$r_s = 1 - \frac{6\sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

2. Untuk data yang memiliki angka sama pada kedua variabel

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}}$$

Dan untuk **Koefisien Determinasinya** menggunakan rumus :

$$Kd = r^2 \cdot 100\%$$

Dimana Kd = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Stockindo yang berada di Jalan Cisirung, Bandung. Dan waktu penelitian yang dibutuhkan penulis adalah selama 1 bulan pada bulan Maret.