

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap perusahaan maupun organisasi harusnya selalu memiliki yang cita-cita dan memiliki resolusi disetiap pendiriannya. Sumber daya pribadi atau manusia di sebuah perusahaan adalah salah satu variabel pendukung dalam mencapai tujuan. Hal yang paling dominan dalam lingkup fungsional adalah mengenai Sdm atau manusianya. Manusia disini dijadikan motivator, pemikir, dan perencanaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Aset perusahaan yang berharga adalah tentang SDM yang baik. SDM yang tidak mendukung tidak akan menghasilkan sesuatu, hal ini tidak bisa dibantu oleh kecanggihan teknologi maupun suplai modal yang cukup (Ardianti et al., 2018: 15). Hal ini berarti kekayaan perusahaan dalam segi modal juga kecanggihan teknologi yang ada serta ketersediaan bahan berupa SDA tidak akan berguna apa bila pengelolaan manusianya tidak baik.

Untuk mencapai tujuan, organisasi harus memanfaatkan sumber dayanya sebaik mungkin. Salah satu dari berbagai sumber daya yang dapat digunakan oleh instansi, organisasi dan perusahaan tidak lain adalah persoalan SDM, dimana ini menjadi titik tumpu paling utama dalam bisnis apapun. Untuk menangani banyaknya pesaing, tentu saja perusahaan perlu memaksimalkan potensi sumber daya manusia untuk mendapatkan hasil terbaik. Akibatnya, bisnis harus dapat mengembangkan cara untuk melatih personel mereka agar lembaga atau organisasi mereka berhasil. Hal terpenting bagi perusahaan untuk dilakukan untuk

menumbuhkan potensi karyawannya adalah untuk pertama-tama mengukur kepuasan karyawan. Produktivitas, kualitas, dan layanan semua akan meningkat jika karyawan menikmati pekerjaan mereka. Kepuasan tempat kerja, kebahagiaan dengan pekerjaan sendiri, dan kepuasan dengan kebutuhan semua dapat berkontribusi pada kepuasan karyawan.

Komunikasi adalah proses mengungkapkan pikiran, fakta, dan perasaan antara orang-orang dengan menggunakan indikator yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Ini juga dapat digunakan dalam beberapa skenario untuk mempengaruhi perilaku dan sikap seseorang atau kelompok untuk mencapai perubahan yang diinginkan (Yunsepa, 2018: 44). Komunikasi sangat perlu di semua bagian keberadaan manusia termasuk interaksi antara karyawan di sebuah perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, komunikasi dapat didefinisikan sebagai kontak antara satu karyawan dan karyawan lain untuk membangun hubungan antara karyawan yang pandai memfasilitasi tugas pekerjaan dan mengurangi masalah yang mungkin muncul antara rekan kerja karena kesalahpahaman.

Komunikasi atau kesetaraan karyawan dapat meningkatkan kualitas pekerjaan dan memungkinkan komunikasi antara bawahan dan atasan secara dua arah. Jika komunikasi antara rekan kerja terbatas atau tidak ada dalam organisasi komunikasi, kemungkinan akan ada ketidaksepakatan dan banyak kesalahpahaman.

Kesenangan dan pengabdian seorang karyawan dapat membangun hubungan yang positif dengan rekan kerjanya, dengan memberi persepsi, pemahaman dan

kerjasama yang setara, organisasi dapat menunjukkan komunikasi yang efisien antara karyawan. Ketika hubungan yang baik didirikan, tidak akan ada konflik, kesalahpahaman, atau menyebutkan antara karyawan, yang dapat menyebabkan ketidakbahagiaan karyawan dan penghentian kontak antara karyawan dalam suatu organisasi.

Ketidakpuasan kerja karyawan disebabkan oleh akibat persaingan antar masalah pribadi, hasil pekerjaan, mendengarkan persepsi karyawan atau atasan yang tidak dapat memahami, dan unit kerja, maka komunikasi dalam suatu organisasi tidak memadai. Pada kenyataannya dapat menimbulkan perselisihan interpersonal yang tidak diinginkan antar karyawan, serta perselisihan antara karyawan dan atasannya, yang dapat merugikan kinerja atau citra perusahaan (Hutagalung & Ritonga, 2018). Agar organisasi berjalan dengan lancar dan berhasil, kualitas produktivitas dan manajemen harus dipertimbangkan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kesenangan karyawan di tempat kerja dengan keterampilan dan gaya komunikasi memainkan peran penting atau memiliki dampak penting dalam hal kepuasan kerja.

Pada PT Sinar Unggul Pratama dikatakan kurang membuka ruang bicara antarapimpinan ke bawahan dan sebaliknya. Hal ini membuat kecanggungan terjadi yang mana berimbas pada ketidak efektifan pesan yang disampaikan kemudian akan sulit dipahami oleh karyawannya. Karena ruang bicara yang tidak terlalu fleksibel antara pimpinan dan bawahan membuat karyawan sulit memberikan masukan yang mana cenderung timbul masalah namun pimpinan tidak mengetahuinya. Permasalahan komunikasi ini membuat kepuasan kerja yang

ditanggung oleh karyawan menjadi terganggu. Permasalahan ini juga tidak terjadi semata-mata pada manjerial vertikal atau dari atas kebawah, masalah ini juga muncul pada sesama karyawan atauthubungan horizontal.

Motivasi kerja adalah sumber dorongan dan motif bagi karyawan untuk pergi bekerja. Eksekutif bisnis akan memperoleh pengetahuan yang lebih baik tentang staf mereka dengan mempelajari apa yang memotivasi mereka untuk bekerja. Motivasi dapat timbul dari dalam diri karyawan ataupun efek dari luar karyawan itu. Pekerjaan karyawan akan berfungsi dengan lancar ketika para pemimpin menetapkan kebijakan dan keputusan berdasarkan insentif. Insentif dan rasa royal adalah bagian dari faktor motivasi untuk karyawan. Memberikan insentif kepada karyawan adalah salah satu pendekatan untuk memastikan bahwa mereka senang dengan pekerjaan dan organisasi mereka. Karyawan akan merasa lebih nyaman dan di rumah melaksanakan pekerjaan mereka dalam organisasi sebagai hasil dari ini (Parimita, Khoiriyah, & Handaru, 2018).

Kebutuhan karyawan mendorong motivasi kerja, dan kebutuhan yang mendorong motivasi dapat berbentuk pencapaian, pujian, dan afiliasi dalam skenario ini. Jika perusahaan dapat memenuhi tuntutan karyawannya, pada gilirannya karyawan akan memenuhi kebutuhan perusahaan (Ratnaningsih, 2017). Motivasi kerja tidak diperhitungkan di PT Sinar Unggul Pratama dalam upaya memotivasi staf untuk meningkatkan kinerja mereka. Penghargaan moneter atau non-moneter dapat berfungsi sebagai motivasi.

PT Sinar Unggul Pratama masih kurang memperhatikan atas insentif dalam bentuk hadiah kepada karyawan yang tampil sangat baik. Karyawan perlu terhubung dengan atau berhubungan dengan kedua karyawan lain juga harus diperhitungkan. Interaksi antara pemimpin dan karyawan kurang ramah dalam satu bidang pekerjaan di mana ada lebih banyak tekanan. Ini karena bosnya sangat fokus pada tugas yang ada di tangannya sehingga dia mengabaikan untuk memperhatikan hubungan dengan bawahan mereka.

Salah satu sumber keunggulan perusahaan merupakan kompetensi karyawan. Keahlian yang diperlukan dalam menjalankan tugas mendukung keberhasilan usaha yang dijalani. Oleh sebab itu kemampuan staf memiliki dampak yang signifikan terhadap pencapaian perusahaan sasaran. Kompetensi adalah istilah yang mengacu pada keterampilan atau bakat yang digunakan untuk menghasilkan karyawan, eksekutif atau otoritas yang berkinerja terbaik. Kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk melaksanakan dengan baik pada suatu posisi atau pekerjaan tertentu (Sedarmayanti 2017:11).

Kepuasan didefinisikan sebagai sesuatu yang diharapkan dan yang telah kita terima atau diperoleh. Kepuasan kerja mengacu pada seberapa bahagia seorang pekerja dengan pekerjaannya. Karyawan dapat mengalami kepuasan di tempat kerja dalam berbagai carad an fitur ini biasanya diukur oleh tunjangan yang disediakan oleh organisasi kepada karyawannya. Akibatnya, dapat diklaim bahwa rasa kebahagiaan orang psikologis di organisasi atau perusahaan berasal dari lingkungan atau keadaan yang menjadi pengalaman pekerja.

Level kepuasan seseorang jelas berbeda, kesenjangan antara rasa puas satu orang dengan orang lain berakibat pada kepuasan kerja yang menjadi masalah pribadi. Organisasi harus mempertimbangkan pengetahuan kepuasan kerja karena secara tidak sengaja individu yang unggul berimbas pada level kepuasan yang besar pula (Ardianti, Qomariah, & Wibowo, 2018).

Loyalti seorang karyawan bisa diukur dengan aspek kepuasan, dimana yang memiliki tingkat rasa puas yang cukup baik mengenai kerja dan hasil kerjanya akan membentuk rasa loyal yang lebih tinggi dan pribadi dengan rasa puas yang rendah akan hasil dan kerjanya seperti menghasilkan masalah-masalah, perilaku kerja yang pasif, kebosanan atau kurangnya semangat di tempat kerja, dan peningkatan absensi, yang semuanya dapat mengganggu dan membatasi operasi perusahaan.

PT Sinar Unggul Pratama instansi perusahaan swasta beroperasi dalam bidang *Plasma Cutting Machines, Welding Machines, Equipments, Hand Tools, dan Cutting Equipment* beroperasi selama kurun waktu 15 tahun sejak 2006 di Komplek Bintang Industrial Park II Lot D-1/619 - 620, Tj. Uncang, Kec. Batu Aji, Batam, Kepulauan Riau – Indonesia. PT Sinar Unggul Pratama mempekerjakan personel yang berkualitas untuk mendukung dan mengelola perusahaan, sehingga dapat bersaing dengan bisnis serupa di Indonesia.

Visi perusahaan ini adalah untuk "menjadi penyedia solusi peralatan las kelas dunia."

Penjelasan singkat tentang visi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Harga yang wajar
2. Kualitas produk
3. Jasa antar yang cepat
4. Layanan purna jual
5. Kepuasan konsumen

dan misinya adalah menyediakan produk berbasis pengelasan dan jasa di bidang pabrik (*Fabrication*), lapangan kerja (*Construction*), tangki (*Tank*), industri otomotif (*Automotive Industries*), industri berat (*Heavy Industries*), peralatan bangunan kapal (*Shipbuilding*), *off-shore*, minyak dan gas (*Oil and Gas*), *maintenance*, dan lain-lain.

Yang mana lebih berkompetensi di dunia pemasaran dan bermanfaat serta menguntungkan masyarakat dan lingkungan sekitar. Saat ini PT Sinar Unggul Pratama memiliki total 112 karyawan. Data karyawan yang berada pada perusahaan ini dipaparkan pada tabel dibawah ini :

Table.1.1 Data Karyawan PT Sinar Unggul Pratama Tahun 2021

No.	Bidang Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1.	Driver	10
2.	Finance	1
3.	Accounting	3
4.	Admin	10
5.	Gudang	20
6.	Marketing	35
7.	Purchasing	20
8.	Teknisi	10
9.	Cleaning Service	3
Total Karyawan		112

Sumber :PT Sinar Unggul Pratama, (2021)

Perkembangan ekonomi di wilayah Batam, khususnya perihal persaingan komersial mengakibatkan korporasi yang tertarik untuk mengembangkan operasi serupa semakin banyak pula. Untuk memenangkan persaingan, dibutuhkan perbaikan dibidang manusianya agar bisa mendapatkan kaulitas yang dapat diandalkan seperti yang dimiliki oleh PT Sinar Unggul Pratama. Sangat penting untuk menilai kepuasan kerja untuk memiliki tenaga kerja yang dapat diandalkan dan berkualitas tinggi. Penulis akan melakukan studi mendalam tambahan pada topik berdasarkan deskripsi sebelumnya **“PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN KOMPETENSI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT SINAR UNGGUL PRATAMA”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan maka kesimpulan permasalahannya antara lain :

1. Adanya ruang yang membatasi komunikasi apada hubungan kerja atasan ke bawahan dan dari bawahan ke bawahan pada PT Sinar Unggul Pratama.
2. Motivasi kerja karyawan yang tidak baik disebabkan minimnya *reward* berupa *financial* maupun *non financial*.
3. Kurangnya kompetensi pada sebagian karyawan PT Sinar Unggul Pratama dikarenakan kurangnya pelatihan yang diberi.

1.3. Batasan Masalah

Melalui pembahasan identifikasi permasalahan, adapun batasan permasalahan yang peneliti tetapkan antara lain :

1. Komunikasi kerja, motivasi kerja dan kompetensi merupakan faktor independen dalam penelitian ini.
2. Penentuan variabel dependen ialah kepuasan kerja pada PT Sinar Unggul Pratama.
3. Seluruh responden penelitian ini ialah karyawan PT Sinar Unggul Pratama.

1.4. Rumusan Masalah

Terdapat beberapa masalah yang ditemukan oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah komunikasi kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Sinar Unggul Pratama ?
2. Apakah motivasi kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Sinar Unggul Pratama ?
3. Apakah kompetensi kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Sinar Unggul Pratama ?
4. Apakah komunikasi dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Sinar Unggul Pratama ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Sinar Unggul Pratama.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Sinar Unggul Pratama.

3. Mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Sinar Unggul Pratama.
4. Mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi dan motivasi kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Sinar Unggul Pratama.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Aspek Teoritis

Secara teoritis, temuan penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pengetahuan sumber daya manusia, komunikasi, motivasi dan kompetensi kerja.

1.6.2. Aspek Praktis

Dari sudut pandang praktis, penulis mengantisipasi berbagai keuntungan, termasuk :

1. Bagi PT Sinar Unggul Pratama

Diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sumber referensi dalam pengembangan kebijakan Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya terkait dengan komunikasi, motivasi, dan kompetensi kerjaguna meningkatkan kepuasan kerja.

2. Bagi peneliti

Pemahaman peneliti tentang manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya dalam hal komunikasi, motivasi dan kompetensi kerja.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan masukan khususnya bagi fakultas ekonomi yang ingin melakukan studi lebih lanjut.

4. Bagi pihak lain

Diharapkan bisa menjadi petunjuk untuk dipergunakan bagi pihak yang berkepentingan serta sebagai sumber referensi maupun bahan teori bagi yang ingin melakukan penelitian dikemudian hari.