

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia berfungsi untuk mengatasi berbagai masalah yang mempengaruhi tenaga kerja dan secara efektif mengelola sumber daya manusianya untuk mendapatkan personel yang dapat diandalkan dan senang dengan pekerjaannya. Misalnya dengan melakukan kontak yang efektif dengan anggota karyawan sesering mungkin, memperhatikan mereka dan memastikan bahwa karyawan memiliki motivasi, arahan dan nasihat yang karyawan butuhkan. Jika hal ini dilakukan dengan benar, tujuan perusahaan akan tercapai dan para pekerja akan merasa kepuasan bekerja selama karyawan tersebut bekerja di perusahaan (Cahyanti & Adiwati, 2022).

Motivasi menurut Setiawan (2022) merupakan proses yang membuat orang bekerja lebih keras, lebih terarah dan terus menerus untuk mencapai tujuan perusahaan serta sebagai perilaku manusia dalam diciptakan, diarahkan dan dipelihara menuju suatu tujuan melalui sejumlah mekanisme. Motivasi sering muncul dalam diri orang ketika karyawan menginginkan sesuatu dan ketika keinginan terpenuhi maka motivasi menurun karena karyawan tersebut sekarang memiliki apa yang mereka perjuangkan. Motivasi adalah.

Komunikasi menurut Haryadi *et al.* (2022) merupakan salah satu proses yang digunakan untuk menjalin hubungan antara atasan dan bawahan, baik atasan maupun bawahan harus mampu menangkap dan mengikuti dialog yang sedang berlangsung secara akurat. Salah satu elemen kunci dalam pengembangan sikap

karyawan di sebuah perusahaan adalah komunikasi. Karyawan dapat terhubung satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat, atau di mana pun mereka berada melalui komunikasi satu sama lain.

Stres kerja menurut Dwiriansyah *et al.* (2022) merupakan reaksi fisik dan emosional terhadap situasi kerja yang berisiko seperti situasi di mana pekerjaan membutuhkan keterampilan sumber daya atau persyaratan yang lebih besar dari karyawan. Sebagai konsekuensi dari kondisi lingkungan eksternal, organisasi atau individu, stres adalah pengalaman internal yang menyebabkan tubuh dan psikologis seseorang tidak seimbang. Penyebab stres kerja yaitu faktor di tempat kerja seperti beban kerja yang berat, tekanan tenggat waktu, beberapa pekerjaan, lingkungan kerja yang tidak stabil, gesekan antarpribadi dan berbagai jenis perubahan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu cara pandang seseorang, baik yang baik maupun yang negatif, terhadap pekerjaannya. Beberapa faktor termasuk karakter pekerjaan itu sendiri, jumlah uang yang diperoleh, potensi kemajuan, fasilitas pekerjaan dan keadaan kerja, semuanya berperan dalam tingkat kepuasan kerja seorang karyawan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sebagai akibatnya, akan menjadi lebih loyal kepada perusahaan, termotivasi dan senang selama mereka bekerja yang pada akhirnya akan membuat perusahaan mencapai tujuannya. Sejauh mana seorang karyawan merasa bahwa mereka dihormati dan dihargai oleh perusahaan mereka akan tercermin dalam tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan tersebut (Tama & Putra, 2022).

PT Pink Service Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang ada di Kota Batam, PT Pink Service Indonesia berdiri pada tahun 1996 yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang penyedia jasa higienitas dan fokus pada layanan profesional toilet, tugas pokok karyawan PT Pink Service Indonesia yaitu memberi jasa pewangi ruangan pada hotel, resort atau tempat yang lain dengan sistem kontrak pertahun, akan tetapi pada permasalahan yang dihadapi karyawan dalam bekerja pada PT Pink Service Indonesia sangat berkaitan dengan motivasi, komunikasi dan serta stres kerja yang dimana permasalahan tersebut sampai saat ini belum terselesaikan oleh PT Pink Service Indonesia hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Pink Service Indonesia.

Pada permasalahan motivasi yang dapat diukur melalui indikator tanggung jawab, prestasi kerja, peluang untuk maju, pengakuan atas kinerja dan pekerjaan yang menantang. Berdasarkan observasi secara langsung ke PT Pink Service Indonesia didapatkan bahwa pemimpin PT Pink Service Indonesia belum bisa memberikan motivasi kepada karyawan dikarenakan beberapa karyawan dalam bekerja tidak memiliki rasa tanggung jawab, terkait prestasi kerja dimana karyawan dalam bekerja tidak menunjukkan kualitas dan kuantitas yang dicapai, kemudian beberapa karyawan tidak adanya peluang untuk maju untuk mengembangkan suatu kemampuan yang dimiliki, tidak adanya pengakuan atas kinerja karyawan yang diberikan oleh atasan PT Pink Service Indonesia, serta pekerjaan yang menantang dimana atasan PT Pink Service Indonesia tidak memberikan suatu kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan yang menantang.

Berdasarkan data yang didapatkan mengenai jumlah karyawan PT Pink Service Indonesia sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT Pink Service Indonesia

No	Jabatan	Jumlah
1	<i>Staff Office</i>	30
2	<i>Leader</i>	20
3	Pekerja Lapangan	85
Total		135

Sumber: PT Pink Service Indonesia (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 tentang jumlah karyawan PT Pink Service Indonesia pada tahun 2022 didapatkan bahwa terdapat 135 karyawan yang bekerja pada PT Pink Service Indonesia oleh karena itu, karyawan sangat menginginkan kepuasan dalam bekerja akan tetapi kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia belum sesuai harapan karyawan dikarenakan motivasi yang dialami PT Pink Service Indonesia belum maksimal, oleh karena itu PT Pink Service Indonesia harus lebih memperhatikan lagi dengan memberikan motivasi dalam bekerja kepada karyawan PT Pink Service Indonesia agar karyawan tersebut mendapatkan motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga dapat memaksimalkan kepuasan kerja pada karyawan pada PT Pink Service Indonesia agar dapat tercapai.

Permasalahan selanjutnya yaitu komunikasi yang dapat diukur dengan indikator pengetahuan, keterampilan dan sikap. Berdasarkan observasi ke PT Pink Service Indonesia didapatkan bahwa masih terjadinya permasalahan komunikasi antara atasan dan bawahan pada PT Pink Service Indonesia dikarenakan pengetahuan karyawan belum sepenuhnya memahami tentang pekerjaan yang diberikan yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, kemudian keterampilan karyawan dalam berkomunikasi dalam hal ini

sering terjadi ketidakjelasan dalam berkomunikasi dikarenakan konteks yang tidak dipahami dalam menyampaikan pesan dalam hal ini pimpinan memberikan suatu pesan kepada karyawan akan tetapi karyawan tersebut tidak memahami apa yang disampaikan, kemudian yang terakhir sikap karyawan dalam berkomunikasi dalam hal ini terdapat permasalahan personal dan tidak mau mendengarkan dalam hal jika karyawan memiliki permasalahan pribadi dan tidak mau mendengarkan yang akan berdampak buruk bagi perusahaan karena karyawan akan bersifat cuek atau tidak peduli dengan komunikasi yang diberikan.

Permasalahan selanjutnya yaitu stres kerja dapat diukur dengan indikator beban kerja, sikap pemimpin, waktu kerja, komunikasi, dan otoritas kerja. Berdasarkan observasi ke PT Pink Service Indonesia didapatkan bahwa beberapa karyawan masih mengeluh terhadap pekerjaan yang diberikan sehingga mengalami stress kerja hal ini dikarenakan beban kerja yang diberikan sangat berat dikarenakan perusahaan menuntut karyawan agar menyelesaikan target yang diberikan, *leader* yang memimpin tidak memiliki etos kerja yang baik, waktu kerja yang tidak teratur yang mengakibatkan suatu karyawan merasa bahwa apa yang sudah dilakukan tidak sebanding dengan apa yang didapatkan, komunikasi yang terkadang tidak harmonis masih terdapat beberapa karyawan tidak saling berkomunikasi dengan baik dalam bekerja dan otoritas kerja yang dengan keadaan tertekan yang timbul dikarenakan tekanan tanggung jawab yang berlebihan sehingga menimbulkan stres.

Permasalahan yang terkait kepuasan kerja dapat diukur dengan indikator upah pekerjaan, kesempatan promosi, pengawasan dan rekan kerja. Berdasarkan

observasi ke PT Pink Service Indonesia didapatkan bahwa masih terdapat karyawan yang mengalami ketidakpuasan dalam bekerja dikarenakan upah yang diberikan PT Pink Service Indonesia masih dibawah UMK Kota Batam, kemudian tidak adanya kesempatan untuk promosi jabatan pada PT Pink Service Indonesia, selanjutnya minimnya pengawasan yang diberikan dalam bekerja pada PT Pink Service Indonesia, kemudian yang terakhir rekan kerja yang terkadang tidak harmonis dikarenakan beberapa karyawan didapatkan saling tidak berteman dalam bekerja. Dalam hal ini sangat mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan PT Pink Service Indonesia jika karyawan tidak mengalami kepuasan kerja maka karyawan tersebut memilih untuk mengundurkan diri dari PT Pink Service Indonesia. Adapun data yang didapatkan mengenai *turnover* karyawan PT Pink Service Indonesia sebagai berikut.

Tabel 1.2 *Turnover* Karyawan PT Pink Service Indonesia

Tahun	Keluar	Masuk	Total Karyawan	Persentase (%)
2018	5	2	141	3,55
2019	8	6	139	5,76
2020	10	4	133	7,52
2021	9	7	131	6,87
2022	7	11	135	5,19

Sumber: PT Pink Service Indonesia (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas didapatkan bahwa jumlah karyawan pada tahun 2018 dengan total sebesar 141 karyawan, selanjutnya jumlah karyawan pada tahun 2019 menurun dengan total sebesar 139 karyawan, selanjutnya jumlah karyawan pada tahun 2020 menurun dengan total sebesar 133 karyawan, selanjutnya jumlah karyawan pada tahun 2021 menurut dengan total sebesar 131 karyawan dan yang terakhir jumlah karyawan pada tahun 2022 mengalami kenaikan dengan total sebesar 135 karyawan, dari hal tersebut dapat dikatakan

bahwa karyawan pada PT Pink Service Indonesia mengalami keluar masuk karyawan hal ini dikarenakan motivasi, komunikasi dan stres kerja yang diberikan belum sesuai yang diharapkan karyawan PT Pink Service Indonesia sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja pada PT Pink Service Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang terdapat permasalahan-permasalahan yang belum terselesaikan sehingga peneliti tertarik membuat suatu penelitian yang diberi judul **“Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT Pink Service Indonesia”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada permasalahan yang terdapat dilatar belakang maka didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pemimpin PT Pink Service Indonesia belum bisa memberikan motivasi kepada karyawan.
2. Masih terjadinya permasalahan komunikasi antara atasan dan bawahan pada PT Pink Service Indonesia.
3. Beberapa karyawan masih mengeluh terhadap pekerjaan yang diberikan sehingga mengalami stress kerja.
4. Masih terdapatnya karyawan yang keluar dari PT Pink Service Indonesia karena kepuasan dalam bekerja yang belum sesuai yang diharapkan.

1.3 Batasan Masalah

Pada batasan masalah peneliti membuat beberapa batasan agar penelitian ini dapat terarah dan tidak meluas, sebagai berikut:

1. Objek pada penelitian merupakan PT Pink Service Indonesia.
2. Populasi dan sampel yang digunakan merupakan karyawan PT Pink Service Indonesia.
3. Variabel yang digunakan untuk diteliti yaitu motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja.

1.4 Rumusan Masalah

Merujuk pada variabel yang diteliti maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia?
2. Apakah komunikasi berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia?
3. Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia?
4. Apakah motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia.
2. Untuk mengetahui komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia.

3. Untuk mengetahui stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia.
4. Untuk mengetahui motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

Pada manfaat penelitian peneliti membuat manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan temuan penelitian ini akan bermanfaat bagi kemajuan ilmu manajemen, khususnya di bidang yang berhubungan dengan studi sumber daya manusia. Selain itu diharapkan temuan penelitian ini akan membantu atau berkontribusi dalam memperkuat pemahaman Ilmu Manajemen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Memperoleh pengetahuan tentang hasil penelitian tentang bagaimana motivasi, komunikasi dan stres kerja dalam mempengaruhi kepuasan kerja, Selain itu sebagai syarat kelulusan jenjang S1 jurusan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora pada Universitas Putera Batam.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk mengetahui motivasi, komunikasi serta stres kerja yang dimiliki pekerja PT Pink Service Indonesia, serta bagaimana meningkatkan motivasi karyawan agar selalu

dapat bekerja dengan baik, mengatasi masalah pada komunikasi dan mengurangi jumlah stres yang dihadapi karyawan meningkatkan motivasi karyawan agar selalu dapat bekerja secara efisien.

c. Bagi Universitas Putera Batam

Sebagai sumbangan untuk perpustakaan, terutama kepada mahasiswa/i jurusan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora yang berminat untuk mengembangkan pengetahuan dibidangnya serta untuk memperluas cakrawala pemikiran peneliti dalam hal dibidang ilmu manajemen pemasaran.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai titik referensi untuk penelitian lebih lanjut dan untuk memotivasi penelitian lebih lanjut tentang topik yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia.