

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain, begitu juga dengan karyawan di dalam melakukan pekerjaannya membutuhkan interaksi dengan orang lain baik rekan kerja maupun atasan mereka. Pekerjaan seringkali juga memberikan kepuasan kebutuhan sosial, dimana tidak hanya dalam arti persahabatan saja tetapi dari sisi lain seperti kebutuhan untuk dihormati, berprestasi, dan berafiliasi. Di dalam kehidupan ada beberapa hal penting yang harus dijaga, diantaranya yaitu komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia. Sejak lahir manusia telah melakukan komunikasi yang sangat sederhana, seiring dengan perkembangan individu komunikasinya pun menjadi lebih sempurna sehingga terjadi suatu proses antara pemberi pesan dengan penerima pesan. Komunikasi ini dibutuhkan dalam semua sisi kehidupan, baik dalam rumah tangga maupun lingkungan masyarakat, termasuk dunia kerja. Komunikasi berlaku kompleks di dalam sebuah perusahaan, yakni tidak terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi juga merujuk pada usaha yang sistematis, persuasif, dan membentuk pola komunikasi dan disesuaikan pada pesan yang telah disusun oleh pimpinan perusahaan, inilah yang disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal seorang pimpinan bisa menentukan pola dan bentuk komunikasi dari perusahaan tersebut. Hal ini terjadi karena pimpinan tersebut memiliki wewenang tersendiri. Biasanya komunikasi interpersonal seorang pimpinan mengadopsi pengalaman sebelumnya ketika ia memimpin di tempat lain ataupun memiliki usaha di bidang lain dan dipadupadankan dengan kepribadian dari pemimpin tersebut. Inilah yang menentukan

komunikasi interpersonal karyawan. Seorang pemimpin harus mampu untuk menempatkan posisi komunikasi yang diterapkan dengan sifat yang terbuka dan tidak ada yang disembunyikan atau ditutupi terkait perihal kerja dan perihal perusahaan, guna kepentingan dan kemajuan bersama, meskipun komunikasi terbuka belum tentu memberikan jaminan yang terbaik untuk perusahaan.

Pemimpin juga harus bisa melihat, memahami, dan menindak lanjuti situasi kondisi yang dihadapi karyawan dilingkungan kerja. Dengan demikian, apabila seorang pemimpin melakukan hal di atas, komunikasi yang terbuka pada semua pihak, maka harmonisasi kinerja karyawan meningkat terjaga. Hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang terbuka, karyawan akan mendapatkan informasi yang lengkap dalam melaksanakan pekerjaan sehingga akan berpengaruh pada peningkatan motivasi karyawan dan membuat harmonisasi kinerja dilingkungan perusahaan. Dasar komunikasi antara satu orang dengan orang lainnya, merupakan kajian khusus dalam ilmu komunikasi yang disebut komunikasi interpersonal. Untuk membangun komunikasi interpersonal individu harus mempunyai konsep dalam komunikasi, yaitu bagaimana mengkonsepkan diri dan membentuk komunikasi dua arah untuk menciptakan komunikasi yang baik. Lalu harus menjadi pendengar yang baik. Kemudian individu dapat mengatur perasaan emosinya, terutama dalam mengekspresikan kemarahan dan konstruktif. Terakhir adanya keinginan untuk berkomunikasi kepada orang lain secara bebas dan terus terang dengan tujuan untuk menjaga hubungan interpersonal.

Terciptanya komunikasi yang baik akan menimbulkan kenyamanan dan keharmonisan bagi semua pegawai maupun pimpinan. Karyawan dapat termotivasi dalam bekerja ketika lingkungan tempat kerja sangat kondusif, namun ketika komunikasi berjalan tidak baik, maka

akan menimbulkan konflik (2013:2). Faktor komunikasi yang efektif merupakan alternatif yang paling diinginkan guna memenuhi secara tepat dan efisien penyampaian pesan, instruksi-instruksi dan umpan baliknya dari para bawahan. Sekaligus mengoreksi apakah pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan diterima dengan baik oleh para bawahannya. Keterbukaan dapat diwujudkan melalui sikap yang jujur dan membuka diri dalam berinteraksi serta dapat mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan merupakan milik pribadi, sehingga masing-masing pihak yang berkomunikasi dapat bertanggung jawab atas komunikasi yang dilakukan.

Komitmen organisasi merupakan tingkat sampai sejauh mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Komitmen terhadap organisasi menunjukkan suatu keadaan dimana seorang karyawan mempunyai nilai dan tujuan yang sama dengan organisasi, terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi (Badjuri, 2009). Komitmen organisasional dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena komitmen organisasional mencerminkan sikap positif individu pada organisasi. Sikap ini memotivasi seseorang untuk berperilaku positif, untuk menjadi disiplin dalam bekerja, untuk mematuhi aturan dan kebijakan organisasi, untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan tingkat pencapaian seseorang. Dengan cara ini, pengetahuan dan pemahaman tentang komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi bagaimana karyawan mampu loyalitas kepada perusahaan. Komitmen organisasional adalah kekuatan individu yang didefinisikan dengan dan dikaitkan bagian organisasi. Hal ini akan merefleksikan sikap individu yang akan tetap sebagai anggota organisasi ditunjukkan dengan kerja kerasnya. Komitmen

terhadap organisasi mempunyai penekanan pada individu dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi serta membuat individu memiliki keinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu. Komitmen terhadap organisasi akan menimbulkan kepatuhan setiap individu terhadap aturan-aturan organisasi.

Komitmen organisasional merupakan keterikatan emosional, pengidentifikasian dan keterlibatan pegawai terhadap satu institusi. Manfaat dari komitmen pegawai yang tinggi akan meningkatkan produktivitas perusahaan, menurunkan tingkat keluar masuknya pegawai, serta meningkatkan kualitas manajerial perusahaan. Ketika komitmen pegawai terhadap perusahaan sudah terbentuk maka pegawai akan memberikan kinerja yang optimal sehingga tujuan dari perusahaan akan tercapai. Bagi pegawai, memiliki komitmen yang tinggi dapat memberikan keuntungan bagi dirinya sendiri, seperti memperluas kesempatan untuk dipromosikan, menurunkan kemungkinan didemosikan, serta membuat dia semakin berpengalaman dalam bidangnya. Namun, ada hal menarik ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya, kemungkinan karyawan tersebut sudah memiliki hubungan emosional dengan perusahaan tersebut, memiliki sense of belonging antara para karyawan lainnya, lingkungan perusahaan yang mendukung, serta gaji yang diterimanya dirasa adil dan sesuai dengan apa yang dia berikan. Sebaliknya, apabila seorang karyawan memiliki komitmen yang rendah terhadap organisasinya maka hal tersebut bisa disebabkan oleh kurangnya diberikan partisipasi oleh stakeholder perusahaan, lingkungan perusahaan yang monoton, dan diperlakukan tidak adil dengan apa yang dia berikan terhadap perusahaannya.

Penyebab yang mempengaruhi komitmen organisasional pada setiap pegawai berbeda, diantaranya beberapa pegawai memutuskan untuk berkomitmen pada suatu perusahaan karena merasa insentif/gaji yang diterima sesuai dengan kinerja yang diberikan, beberapa pegawai yang

memutuskan untuk berkomitmen karena merasa kewajiban untuk tetap berada dalam perusahaan tersebut karena ia dibutuhkan dan ada pula yang berkomitmen karena apabila dia meninggalkan perusahaan akan menambah biaya yang lebih besar dibanding tetap bekerja di perusahaan tersebut. Sehingga masalah komitmen organisasional perlu adanya penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan keadilan organisasional agar dari hasil penelitian tersebut dapat memberikan solusi empiris tentang fenomena tersebut. Sehingga proses dalam menciptakan komitmen organisasional adalah persepsi keadilan.

Motivasi merupakan bagian penting dalam setiap kegiatan, tanpa motivasi tidak ada kegiatan yang nyata. Para pegawai akan bekerja dengan sungguh – sungguh apabila memiliki motivasi yang tinggi. Apabila pegawai memiliki motivasi yang positif, dia akan memperlihatkan minat, mempunyai perhatian, dan tanggung jawab terhadap tugasnya, sehingga kinerja mereka meningkat. Motivasi sangat penting artinya bagi Perusahaan/Instansi Pemerintah, karena motivasi merupakan bagian dari kegiatan Perusahaan/Instansi Pemerintah dalam proses pembinaan, pengembangan dan pengarahan manusia dalam bekerja. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan seorang karyawan harus memiliki motivasi sehingga dapat memberikan dorongan agar karyawan dapat bekerja dengan giat dan dapat memberikan kepuasan kerja. Motivasi kerja pegawai mempengaruhi prestasi atau produktivitas kerjanya, pegawai harus menyadari tujuan organisasi menerimanya dan pegawai harus pula mampu mengetahui harapan organisasi menerimanya sebagai pegawai dalam organisasi. Organisasi mengharapkan agar pegawai bekerja dengan giat, mematuhi peraturan yang ada, berdisiplin serta menghasilkan prestasi kerja yang baik, karena dengan itu semua organisasi dapat mencapai tujuannya. Menyatukan kepentingan pegawai dengan kepentingan organisasi menjadi hal yang penting untuk diperhatikan karena

menciptakan kerjasama yang serasi saling menguntungkan dan memberikan kepuasan kepada masing-masing pihak. Tujuan organisasi seyogianya mempertimbangkan keseimbangan antara tujuan organisasi dan tujuan individu pegawai, sehingga akan terwujud suasana kerja yang termotivasi karena tujuan masing-masing pihak telah terwakilkan Perusahaan menginginkan pencapaian tujuan tanpa mengalami banyak kendala dan walaupun ada maka kendala yang dihadapi dapat diminimalisasi. Diantara tujuan tersebut adalah tujuan memperoleh laba, memenangkan persaingan serta memberikan kepuasan kepada stakeholder organisasi. Dalam kenyataannya, proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan ternyata bukanlah suatu hal yang mudah dilaksanakan. Organisasi merupakan kumpulan dari berbagai faktor sumber daya, baik sumber daya manusia, moral, teknologi, serta keterampilan. Dari sekian banyak faktor dalam organisasi, yang memegang peranan penting adalah faktor sumber daya manusia. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada bagaimana perusahaan tersebut mengelola dan mempersiapkan manajemen sumber daya manusia yang dimilikinya.

Organisasi tersusun dari banyak individu dengan banyak motif dan tujuannya. Apabila terjadi kesalahan dalam pengelolaannya maka akan menimbulkan berbagai macam permasalahan. Diantara permasalahan yang timbul dari aspek sumber daya manusia adalah penurunan motivasi kerja. Motivasi kerja karyawan yang sangat rendah apabila dibiarkan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut yang pada akhirnya akan berimbas pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Organisasi baik pemerintah maupun swasta senantiasa dihadapkan pada berbagai masalah, diantaranya masalah dalam motivasi kerja karyawan yang mempengaruhi perkembangan organisasi. Oleh karena itu, organisasi sangat membutuhkan karyawan yang mempunyai

motivasi yang tinggi dalam bekerja karena seseorang yang mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja akan memperoleh hasil kerja yang optimal, sehingga suatu pekerjaan akan terselesaikan dengan baik.

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge 2008). Menurut Luthans (2009), terdapat lima dimensi kepuasan kerja, yaitu: pembayaran, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, *supervisor*, dan rekan kerja. Meningkatnya kepuasan kerja yang dirasakan para karyawan mempengaruhi perilaku karyawan dalam kondisi kerja sehari-hari. Perubahan perilaku tersebut menunjukkan ciri-ciri yang terdapat dalam komponen perilaku kewargaan organisasi yang dikemukakan oleh Organ *et al.* (2006). Kepuasan kerja didefinisikan sebagai tingkat kepuasan individu dengan posisinya dalam organisasi secara relatif dibandingkan dengan teman sekerja lain. Kepuasan kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya (Robbins,2006). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerjadan kinerjakaryawantelah banyak diteliti oleh para ahli. Robbins dan Judge (2016:51) mengemukakan bahwa faktor gaji sering muncul saat orang-orang membahas kepuasan kerja, terlebih untuk masyarakat ekonomimengah ke bawah atau hidup di negara berkembang, gaji benar-benar berkorelasi positif dengan kepuasan kerja.Elarabi dan Johari (2014) dalam Ardana dan Sari (2016:476) menjelaskan bahwa kenyamanan, perawatan kerja, gaji dan insentif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerjakaryawan. Faktor lain yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan yaiturotasi kerja. Rotasi kerja merupakan suatu bentuk pemindahtugasan karyawan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan guna untuk mendapatkan pengalaman dalam organisasi (Mohandan Gomathi, 2015:210). Kandar(2011) dalam (Andriani, 2013:15) rotasi merupakan perpindahan tempat kerja

agar karyawan tidak jenuh dan terhindar dari produktifitas yang menurun.

Berdasarkan observasi ke tempat lokasi objek skripsi ini, dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan masih kurang karena kebanyakan para karyawan banyak yang belum memiliki tanggung jawab sepenuhnya serta masih tidak patuh terhadap perintah dari atasan. Selain itu, dapat dilihat dari motivasi kerja karyawan yang belum maksimal dikarenakan kurangnya kerjasama dan dukungan penuh dari atasan mulai dari upah, bonus, jam kerja serta fasilitas yang didapat oleh karyawan.

CV. Surya Pratama Natural adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pertambangan mineral dan batubara yang berlokasi di Dusun Parigi, Desa Sijantang Koto, Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto. Sebelum perusahaan didirikan, pemilik perusahaan sudah melakukan kegiatan izin usaha terlebih dahulu. Perusahaan ini didirikan bertujuan untuk mensejahterakan perekonomian masyarakat di Kota Sawahlunto dan mampu membuka lapangan pekerjaan untuk pengangguran yang berada di Kota Sawahlunto. Kerjasama pun dilakukan dengan pemerintah Kota Sawahlunto agar saling mendukung dan mendorong perusahaan ini agar dapat dipercaya bahwa perusahaan ini aman dan terpercaya. Dalam melakukan kegiatan pertambangan ini perusahaan menggunakan alat yang sudah SNI dan terbaik. Pemilik tidak ingin jika perusahaan nya ini merugikan pihak terkait bahkan pihak manapun.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Metode Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Cv. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto”**

Tabel 1.1

Data Persentase Kehadiran Karyawan Tahun 2019
Cv. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto

NO	BULAN	KEHADIRAN PEGAWAI (%)	TARGET (%)
1	Januari	76	100
2	Februari	75	100
3	Maret	70	100
4	April	80	100
5	Mei	80	100
6	Juni	77	100
7	Juli	80	100
8	Agustus	80	100
9	September	75	100
10	Oktober	80	100
11	November	85	100
12	Desember	77	100
	Rata-Rata	78	100

Sumber : Subbag Karyawan Cv. Surya Pratama Natural (SPN)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa persentase kehadiran tertinggi pada bulan November sebesar 85% sedangkan terendah pada bulan Maret sebesar 70%. Masalah dari perusahaan ini yaitu pimpinan perusahaan belum sepenuhnya memberikan kontribusi kepada karyawan nya, dan belum mendorong karyawan agar selalu meningkatkan etos kerja dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan sehingga tingkat kehadiran karyawan belum optimal secara baik dan seimbang. Karyawan pun belum merasakan sepenuhnya pengembangan serta pelatihan secara berkelanjutan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat motivasi kerja belum sepenuhnya optimal terlebih lagi jika dikaitkan dengan kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan masih jauh dari yang diharapkan, sehingga dorongan agar karyawan meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja masih minim. Jika perusahaan tidak memikirkan motivasi bagi karyawan maka akan terjadi ketidakseimbangan dalam perusahaan, sehingga karyawan pun enggan untuk loyalitas kepada perusahaan serta tidak menyelesaikan pekerjaannya secara baik dan sesuai yang diminta.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Kurang tanggapnya karyawan dalam memperbaiki komunikasi interpersonal pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
2. Masih kurangnya komitmen organisasi karyawan dalam bekerja di CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
3. Menurunnya motivasi kerja karyawan saat bekerja di CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
4. Masih banyak karyawan yang belum merasa puas bekerja di CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto

5. Kurangnya kenyamanan karyawan dalam bekerja di CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
6. Masih kurangnya evaluasi yang diberikan oleh pemimpin terhadap para karyawan yang ada pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto sehingga motivasi kerja belum optimal
7. Belum tercapainya kepuasan kerja karyawan yang ada pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
8. Banyaknya hambatan yang menyebabkan karyawan belum mendapatkan motivasi dalam bekerja di CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto

1.3. Batasan Masalah

Penulis menyadari bahwa banyak faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yang berasal dari dalam perusahaan. Namun untuk lebih terarah dan dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka penulis membatasi penelitian ini dengan variabel bebasnya yaitu komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi. Selanjutnya, yang menjadi variabel terikat adalah motivasi kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto.

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
3. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap motivasi kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
6. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
7. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap motivasi kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto

1.5. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun penelitian yang

dilakukan bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
4. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap motivasi kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
6. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto
7. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap motivasi kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto

1.5.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai pengaruh Metode Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto dapat memberikan

manfaat,

yaitu :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai aspek sumber daya manusia, khususnya perilaku karyawan

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat bagi CV. Surya Pratama Natural (SPN) Kota Sawahlunto agar mengetahui bagaimana karyawan agar senantiasa selalu termotivasi saat bekerja dan merasa puas

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian digunakan sebagai informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan.