BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan saat ini perusahaan menghadapi tantangan yang semakin berat dan kompetitif. Dunia usaha baik dibidang perdagangan ataupun jasa dituntut untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja tinggi untuk mampu mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Tidak dapat dipungkiri bahwa segala masalah yang muncul dalam perkembangan dan persaingan pelayanan publik maupun bisnis yang muncul berasal dari manusia dan hanya dapat dikelola dan diselesaikan oleh manusia itu sendiri. Oleh karena itu muncul konsep penting yang diakui sebagai kunci keunggulan dibidang SDM yaitu melalui *the right people in the right place at the right time*.

Perusahaan yang memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas adalah salah satu cara perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya, karena akan mempermudah suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Selain Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, komunikasi dalam suatu organisasi juga merupakan hal utama yang tidak kalah pentingnya dalam mencapai tujuan perusahaan. Hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan antara bawahan dengan bawahan dalam suatu organisasi sangat berpengaruh besar dalam

menjembatani terciptanya kepuasan kerja sehingga mempengaruhi peningkatan kinerja kerja karyawan di dalam perusahaan tersebut tersebut.

Menurut Ismiyanto (2014) kinerja merupakan hasil atau prestasi kerja (*performance*) yang sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dalam mencapai tujuannya, sehingga kriteria yang dapat digunakan dalam penilaian kerja antara lain meliputi : jumlah pekerjaan, mutu karyawan, target waktu penyelesaian, kehadiran tepat waktu, kerjasama.

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan menjalin dan mempertahankan komunikasi yang positif didalam perusahaan, memberikan kepuasan kerja bagi karyawan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memiliki disiplin. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan didalam suatu perusahaan adalah bagaimana komunikasi positif didalam perusahaan itu

terlaksana. Seluruh kegiatan di perusahaan tidak dapat dilepaskan dari aktivitas komunikasi karena komunikasi merupakan bagian integral dari sistem dan tatanan pelaksanaan kegiatan operasional dalam perusahaan. Bisa dipastikan sebagian besar dari kegiatan kehidupan perusahaan menggunakan komunikasi baik komunikasi verbal maupun nonverbal.

Menurut Pace & Faules (2013 : 244) iklim komunikasi organisasi berbeda dengan iklim organisasi, dalam arti iklim komunikasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam organisasi.

Iklim komunikasi perusahaan merupakan fungsi kegiatan yang terdapat dalam perusahaan untuk menunjukkan kepada anggota perusahaan bahwa perusahaan tersebut mempercayai mereka dan memberi mereka kebebasan dalam mengambil resiko; mendorong mereka dan memberi mereka tanggung jawab dalam mengerjakan tugas-tugas mereka dan menyediakan informasi yang terbuka dan cukup tentang perusahaan ; mendengarkan dengan penuh perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dipercayai dan terus terang dari anggota organisasi; secara aktif memberi penyuluhan kepada para anggota perusahaan sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan dalam perusahaan dan akan menimbulkan kepuasan bagi karyawan dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab mereka ; dan menaruh perhatian pada pekerjaan yang bermutu tinggi dan memberi tantangan sehingga memicu karyawan untuk memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan tempat mereka bekerja.

Selain iklim komunikasi faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan didalam suatu perusahaan adalah adanya kepuasan yang diperoleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan selama berada di perusahaan. Kepuasan kerja sangat penting untuk dimiliki setiap karyawan perusahaan. Kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja.

Menurut Handoko dalam Sahlan (2015 : 54) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi antara keduanya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja merupakan keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal yang dipandang penting. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif

dilingkungan perusahaan yang akan berdampak pada kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut.

PT. PLN (Persero) Area Medan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa pelayanan perlistrikan. PT. PLN (Persero) Area Medan sangat menyadari dan memahami pentingnya kelancaran komunikasi bagi setiap insan maupun anggota yang ada didalam perusahaan guna mencegah terjadinya kesalahpahaman arti dalam menyampaikan suatu tugas yang harus dipertanggungjawabkan oleh karyawan perusahaan. Dengan kesadaran tersebut maka perusahaan menerapkan waktu berbagi masalah atau keluhan (*problem sharing*) yang dialami karyawan selama bekerja di perusahaan. *problem sharing* adalah bagian dari COC (*Code Of Conduct*) yang dibangun khusus untuk internal perusahaan. Waktu *problem sharing* dilaksanakan setiap hari Senin, Rabu dan Jumat pagi selama 30 menit sebelum mulai bekerja. Namun pada kenyataannya setelah penulis mengadakan wawancara langsung pada karyawan dan atasan di perusahaan tersebut, penulis mendapat keluhan dari karyawan bahwasanya atasan memberikan pekerjaan tidak dibarengi dengan adanya penjelasan atas pekerjaan tersebut. Hal ini mungkin terjadi karena perusahaan menerapkan sistem *problem sharing* yang diharapkan bahwa masalah-masalah serta keluhan para karyawan dapat terselesaikan. Jadi penjelasan pekerjaan yang diberikan tidak diperlukan lagi. Sistem *problem sahring* sudah dibuat oleh perusahaan, akan tetapi masih saja terjadi penurunan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan tidak ada tanggapan ataupun penyelesaian yang diberikan oleh pimpinan ketika karyawan menyampaikan keluhannya di forum tersebut. Hal ini

juga lah yang membuat karyawan malas untuk mengikuti kegiatan ini. Mereka menganggap bahwa percuma mengikuti forum ini karena semua keluhan ditampung oleh atasan tetapi tidak ada tanggapan ataupun penyelesaian atas masalah yang mereka hadapi.

Masalah lain yang muncul adalah ketika atasan meminta laporan penyelesaian serta pertanggungjawaban atas pekerjaan yang diberikan disetiap divisi yang ada diperusahaan, karyawan tersebut tidak menyelesaikannya dengan tepat waktu. Padahal atasan meminta laporan tersebut sudah dalam batas akhir pengumpulan laporan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan merasa terganggu jika atasan meminta laporan penyelesaian dan pertanggungjawaban tugas disaat karyawan sedang mengerjakan tugas lain yang juga harus diselesaikan secepatnya. Sehingga karyawan tidak sungkan mengatakan langsung kepada atasan bahwa mereka terganggu diajak berkomunikasi dengan atasan saat sedang melaksanakan pekerjaan tanpa mempertimbangkan reaksi atasan setelah mendengarkan kalimat seperti itu. Dan pada saat laporan tersebut diminta, gaya bahasa yang kurang formal yang digunakan oleh atasan membuat sebagian karyawan merasa tersinggung. Dimana karyawan menyampaikan keluhan seperti itu tidak pada waktu *problem sharing*, sehingga meyebabkan atasan merasa kecil hati dengan sikap karyawan dalam berkomunikasi. Jika hal tersebut terjadi dalam waktu berkelanjutan, maka akan menimbulkan kesalahpahaman antar karyawan dan atasan yang kemudian menimbulkan persepsi-persepsi buruk dalam lingkungan perusahaan dan mengacu pada terjadinya ketidakpuasan dalam

berkerja, yang akan memungkinkan terjadinya penurunan kinerja karyawan pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Iklim Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Area Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Iklim Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan?
2. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan?
3. Bagaimana pengaruh Iklim Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan?

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang dapat mempengaruhi bidang penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah hanya pada Pengaruh Iklim Komunikasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Iklim Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan?
3. Apakah Iklim Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan
2. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja Komunikasi terhadap Kinerja kerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT.PLN (Persero) Area Medan

1.6 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menerapkan teori-teori yang pernah diperoleh disaat perkuliahan pada kondisi yang ada diperusahaan dan untuk menambah serta memperluas pandangan terutama menyangkut masalah iklim komunikasi, kepuasan kerja, dan produktivitas kerja.

2. Bagi Perusahaan

Memberi masukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

3. Bagi Unimed

Menambah literature kepustakaan dibidang manajemen sumber daya manusia mengenai iklim komunikasi, kepuasan kerja, dan produktivitas kerja karyawan.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan informasi untuk melakukan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.