

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini dalam dunia perindustrian, didalamnya terdapat berbagai macam perusahaan. Perusahaan merupakan tempat untuk berlangsungnya kegiatan produksi dan tempat para pekerja untuk melakukan kegiatan produksi barang atau jasa. Sumber Daya Manusia atau yang sering disebut karyawan berperan penting dalam proses produksi barang atau jasa suatu perusahaan. Untuk menunjang kemajuan dan berkembangnya kegiatan produksi perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia atau karyawan yang berkualitas. Jika dalam perusahaan itu tidak memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas maka perusahaan itu tidak akan berjalan dengan baik.

Pada dasarnya para karyawan harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan motivasi yang baik agar dapat memenuhi tuntutan kerja perusahaan. Perusahaan harus memikirkan kepuasan kerja karyawan jika ingin terus berkembang dan mencapai tujuan dari perusahaan. Jika kesejahteraan karyawan tercapai maka kepuasan kerja akan tinggi. Kepuasan kerja seseorang bergantung pada *discrepancy* (perbedaan) antara kebutuhan atau harapan dengan apa yang telah dicapai dalam pekerjaannya Locke (As'ad, 1998). Dengan demikian orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan. Karyawan akan lebih bersemangat dan memiliki kesetiaan yang tinggi pada perusahaan jika mendapatkan kepuasan kerja sesuai dengan keinginan para karyawan. Karyawan yang puas akan lebih bersahabat,

ramah, dan responsive dalam menghargai pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja karyawan dapat mengakibatkan masalah seperti, kelelahan kerja, kurang semangat, pusing, malas bekerja, dll. Situasi seperti ini dapat menyebabkan prestasi kerja karyawan menurun dan membuat karyawan menjadi tidak produktif (Wijono, 2010).

Menurut Strauss dan Sayles (dalam Handoko, 2001) kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan yang seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran kerja yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan kadang-kadang berprestasi bekerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Oleh karena itu kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan.

Indonesia berada di urutan pertama negara tempat orang-orang memiliki tingkat kepuasan dan kebahagiaan terendah di dunia. Di bawahnya, Singapura dan Malaysia. Masalah insentif dan keseimbangan karir dan kehidupan personal dianggap menjadi penyebab utama indeks ini. Accenture, sebuah lembaga konsultasi bisnis dan manajemen asal Amerika Serikat mengeluarkan hasil studi

terbaru mereka pada 8 Maret lalu. Studi yang mempelajari tingkat kepuasan kerja pada karyawan itu menunjukkan, hanya 18 persen dari kelompok responden karyawan di Indonesia yang mengatakan puas dengan kualitas kehidupan serta kebahagiaannya di tempat kerja. Ini menempatkan Indonesia di posisi paling bawah tingkat kepuasan para pekerja. Sementara di Singapura, sebesar 76 persen responden mengaku tidak bahagia di tempat kerja. Tiga masalah yang paling dikeluhkan adalah keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, besaran gaji dan tunjangan, serta ketersediaan jenjang karir. (sumber <http://sosbud.kompasiana.com/2012/03/31/pekerja-di-indonesia-paling-tidak-puas-mengapa-450763.html>) (diakses pada tanggal 8 Oktober 2013 pukul 20.15 WIB)

Peneliti melakukan wawancara terhadap staf SDM yang menerangkan bahwa karyawan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten paling banyak berprofesi di bidang keperawatan. Karyawan keperawatan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memiliki status kepegawaian yang berbeda-beda, sebagian besar berstatus PNS (Pegawai Negeri Sipil). Karyawan dituntut untuk disiplin, khususnya yang langsung berhubungan dengan pasien. Meskipun demikian juga ada sedikit karyawan yang datang terlambat. Di Rumah Sakit ini jika karyawan yang datang terlambat konsekuensinya karyawan tersebut tidak akan diberi makanan atau snack. Karyawan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dituntut untuk masuk kerja tepat waktu dan bersikap ramah kepada pasien.

Dari hasil wawancara terhadap karyawan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada tanggal 14 april 2014 diperoleh informasi bahwa karyawan kurang

merasa puas terhadap rutinitas pekerjaannya. Pekerjaan yang padat, sulitnya berkoodinasi dengan atasan, dan kurangnya penghargaan yang diperoleh. Karyawan juga mengatakan agak kerepotan saat harus masuk malam, karena semalaman ternyata juga hampir padat dalam bekerja.

Selanjutnya dalam observasi yang dilakukan peneliti dapat disampaikan bahwa para karyawan saat bekerja terlihat sibuk. Karyawan memeriksa keadaan pasiennya secara rutin dengan mendatangi kamar pasien satu per satu. Saat tidak menangani pasien para karyawan memanfaatkannya dengan mengobrol dengan karyawan lain serta ada juga yang mengoperasikan ponsel.

Mangkunagara (dalam Siburian, 2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pekerja lain, penempatan kerja, struktur organisasi, kualitas kerja, usia, status kesehatan, kemampuan, dan pendidikan. Menurut Gilmer (As'ad, 1998) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, faktor-faktor tersebut antara lain : kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, supervisi, faktor intrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas. Shannon dan Weaver (dalam Cangara, 2006) komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi.

Alasan menggunakan komunikasi sebagai variabel prediktor (variabel bebas) untuk mengukur kepuasan kerja antara lain karena komunikasi merupakan suatu bidang yang sangat penting dalam manajemen organisasi, yang pada hakikatnya komunikasi berperan penting dalam menjalin kerja sama antara karyawan dan manajer untuk mencapai tujuan. Tanpa komunikasi, akan menjadi tidak mungkin untuk memanejemeni sikap dan perilaku dalam organisasi. Para manajer dan karyawan banyak mengabdikan sebagian besar waktunya untuk proses komunikasi. Karena dengan komunikasi, para karyawan dan manajer dapat menerima berbagai *input* informatif. Komunikasi yang berjalan secara efektif akan mampu menimbulkan kepuasan kerja.

Komunikasi sendiri terdiri dari beberapa macam, (Harjana 2003) komunikasi dari segi pasangan yang terlibat yaitu: komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, komunikasi kelompok besar, dan komunikasi public. Dari bermacam-macam jenis komunikasi tersebut komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Mulyana (dalam Budianto I, 2013) komunikasi antarpribadi (interpersonal) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya untuk menangkap reaksi atau pun nonverbal. Dalam melakukan komunikasi

interpersonal mempunyai bentuk khusus yaitu komunikasi dyadik (Dyadic Communication) yang melibatkan hanya dua orang secara tatap muka.

Komunikasi menurut aliran informasi ada tiga macam, yaitu: komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Komunikasi interpersonal karyawan-manajer dalam organisasi termasuk kedalam komunikasi ke atas. Komunikasi ke atas mengalir dari satu tingkatan kelompok karyawan ke tingkatan yang lebih tinggi (pimpinan). Dalam komunikasi ke atas terdapat informasi-informasi yang tersampaikan, informasi tersebut antara lain: tentang keberhasilan, tentang problem-problem pekerjaan, dan ide-ide perbaikan dalam aktifitas pekerjaan para karyawan. Anggota karyawan dari tingkat bawah yang aspirasinya ingin menuju ke atas akan lebih sedikit mengirim pesan-pesan yang berupa kritik kepada atasan daripada mereka yang ditingkat bawah, tetapi lebih sedikit ambisinya menuju ke atas, Hawkins & Preston (Makmuri, 2008). Karyawan yang mempercayai organisasi/perusahaannya termasuk atasannya akan lebih tidak berkeinginan untuk menyampaikan informasi dan keluhannya. Dengan kata lain, komunikasi ke atas lebih banyak mengalami proses penyaringan bahan-bahan informasi karena para bawahan cenderung untuk menyimpulkan informasi secara terpilih sebelum disampaikan atasan. March & Simon (Makmuri, 2008). Sehingga di dalam perusahaan komunikasi interpersonal dengan atasan akan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, peneliti menapakan rumusan masalah sebagai berikut “Tingkat kepuasan kerja sebagai hubungan dari komunikasi interpersonal karyawan-manajer khususnya di RSUP dr. Soeradji

Tirtonegoro Klaten” untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah tersebut peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Hubunngan antara Komunikasi Interpersonal Karyawan-Manajer dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten”.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal karyawan-manajer dengan kepuasan kerja pada Karyawan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
2. Untuk mengetahui peranan komunikasi interpersonal karyawan-manajer terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui kondisi komunikasi interpersonal karyawan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
4. Untuk mengetahui kondisi kepuasan kerja karyawan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini:

1. Bagi pihak Manajemen

Dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal karyawan dengan kepuasan kerja, sehingga dapat dijadikan

penentuan dalam pemberian kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan karyawan.

2. Bagi Karyawan

Dapat menjadi masukan yang berkaitan dengan hubungan antara komunikasi interpersonal karyawan dengan kepuasan kerja karyawan, dan diharapkan karyawan bisa membina komunikasi yang baik dengan pimpinan dan karyawan lain.

3. Bagi Ilmuan Psikologi

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi sumbangan informasi dan wacana pemikiran tentang hubungan antara komunikasi interpersonal karyawan dengan kepuasan kerja.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain untuk pengembangan bagi penelitian-penelitian berikutnya terutama yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal karyawan dengan kepuasan kerja.