

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan hal yang harus diutamakan dalam mengembangkan suatu perusahaan. Kemampuan mengelola sumber daya manusia yang baik akan menjadi dasar utama pembentukan pondasi perusahaan yang baik dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Kualitas sumber daya manusia selalu menjadi acuan bagi semua perusahaan untuk berkembang.

PT. Capella Patria Utama merupakan perusahaan distributor yang bergerak di bidang penjualan sparepart mobil dan motor berbagai macam merek. PT. Capella Patria Utama merupakan pemisahan salah satu divisi dari PT Capella Medan yang berdiri sejak 23 Mei 1986. Memiliki beberapa cabang seperti Medan, Palembang, Padang, Pekan Baru dan Lampung dan beberapa depo di Aceh, Siantar, Rantau Prapat, Jambi, Bengkulu, Bangka, Muara Bungo dan Batam

Kepuasan kerja sebagai salah satu faktor pembentuk kenyamanan dalam melaksanakan pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan yang besar akan membentuk karyawan yang sanggup melaksanakan pekerjaan dengan aman serta sanggup menyusun seluruh pekerjaan dengan baik. Pengunduran diri karyawan berlangsung pada 5 tahun terakhir dari tahun 2015 hingga 2019. Tahun 2015 sebanyak 10 orang, 2016 sebanyak 12 orang, 2017 sebanyak 11 orang. Pada tahun 2018- 2019 akan ditampilkan pada informasi berikut ini.

Tabel I.1 Data Pengunduran Diri Juli 2018 – Juli 2019

Bulan	Jumlah Keluar	Jumlah Masuk	Alasan Pengunduran Diri
Juli	1 Sales Representative	1 Sales Representative	Tidak nyaman dengan tekanan kerja
Agustus	1 P&GA	1 P&GA	Mendapat pekerjaan lain
September	-	-	-
Oktober	-	-	-
November	-	-	-
Desember	2 Sales Representative	2 Sales Representative	Tidak adanya pengembangan karir Mendapat pekerjaan lain
Januari	1 Finance Clerk	1 Finance Clerk	Sering mengalami lembur kerja
Februari	1 Sales Representative	1 Sales Representative	Tidak cocok dengan pimpinan
Maret	-	-	-
April	-	-	-
Mei	1 Sales Representative	1 Sales Representative	Sering mengalami lembur kerja
Juni	3 Sales Representative	3 Sales Representative	Tidak cocok dengan target kerja Tidak cocok dengan kompensasi
Juli	2 Sales Representative 1 Invoice Controller 1 Ka Depo	2 Sales Representative	Tidak cocok dengan pimpinan Konflik dengan rekan kerja

Sumber : PT Capella Patria Utama Medan, 2018-2019

Pada tabel, terlihat bahwa pengunduran diri terjadi tertinggi di bulan Juli 2019 sebesar 4 orang. Hal ini memperlihatkan bahwa karyawan yang bekerja masih belum mampu dalam

mencapai kepuasan kerja dan hal ini terlihat dari alasan pengunduran diri yang diajukan oleh karyawan.

Komunikasi menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Komunikasi adalah pertukaran informasi diantara karyawan untuk mendukung proses pekerjaan di perusahaan.

Setelah pertukaran, faktor lainnya adalah motivasi. Motivasi adalah semangat kerja karyawan saat bekerja di perusahaan. Motivasi bisa dalam bentuk gaji, reward, reward atau motivasi non finansial lainnya, seperti kegiatan bersama dan makan bersama.

Lingkungan kerja menjadi faktor selanjutnya setelah motivasi. Lingkungan kerja adalah lingkungan tempat perusahaan menyediakan tempat kerja bagi karyawannya. Lingkungan kerja merupakan salah satu elemen yang membentuk kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan wawancara peneliti dan observasi data, masih ditemukannya masalah komunikasi yaitu seringnya salah informasi antara pihak sales dengan supervisor, admin maupun pihak kantor diantara bagian finance. Beberapa jenis kesalahan komunikasi yang terjadi yaitu adanya kesalahan dalam menyampaikan informasi ke toko mengenai produk yang dijual, adanya kesalahan dalam menyampaikan kode produk ke admin, adanya konflik antara supervisor dengan gudang perihal pengantaran barang. Hal ini terjadi dan mengakibatkan komunikasi yang berjalan menjadi tidak baik.

Pada permasalahan motivasi, berdasarkan wawancara peneliti dan observasi data, yaitu sering tidak adanya penghargaan kepada salesman yang mampu mencapai target, karyawan bagian admin yang mampu bekerja dengan baik tidak mendapatkan penghargaan, kegiatan pelatihan yang tidak selalu ada dan kurangnya apresiasi bagi karyawan yang mampu bekerja dengan baik menjadi masalah motivasi di perusahaan.

Sedangkan untuk permasalahan lingkungan kerja, Berdasarkan wawancara peneliti dan observasi data, kondisi komputer yang lambat ketika digunakan, kursi kantor ada yang rusak karena ada beberapa karyawan duduk nya tidak teratur dan daerah jalan sekitar kantor ketika terjadi hujan deras ada banjir.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk menggunakan judul skripsi beserta judulnya. **“Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Capella Patria Utama Medan”**

I.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka cara untuk menentukan masalah adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi yang belum berjalan dengan baik yang terlihat dari kesalahan komunikasi yang terjadi dan mengakibatkan kesalahan dalam bekerja.
2. Motivasi yang diterima oleh karyawan masih rendah dan memperlihatkan bahwa perusahaan belum memberikan motivasi dengan baik
3. Lingkungan kerja karyawan yang belum maksimal dalam menciptakan kenyamanan bekerja bagi karyawan
4. Kepuasan kerja yang menurun terlihat dari adanya pengunduran diri karyawan yang bekerja di perusahaan.

I.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Capella Patria Utama Medan ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Capella Patria Utama Medan ?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Capella Patria Utama Medan ?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Capella Patria Utama Medan ?

I.4 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Capella Patria Utama Medan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Capella Patria Utama Medan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Capella Patria Utama Medan.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja kepuasan kerja karyawan pada PT. Capella Patria Utama Medan

I.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain :

1. Bagi Peneliti
2. Bagi Perusahaan
3. Bagi Program S-1 Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Prima Indonesia
4. Bagi Peneliti Selanjutnya

I.6 Landasan Teori

I.6.1 Teori Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2014: 242), agar bisa menjalankan tugasnya secara efektif, kelompok perlu menjaga kendali anggota, mendorong anggota buat melakukannya, memberikan kesempatan buat ekspresi emosi, serta merogoh keputusan. Setiap komunikasi yang terjadi akan membutuhkan interaksi dari setiap anggota kerja. Dari Robbins serta Judge (2017: 224), komunikasi gerombolan ialah mekanisme dasar bagi anggota buat membagikan kepuasan serta frustrasi.

Siswandi (2011: 171), komunikasi yang diharapkan wajib memenuhi persyaratan internan tidak menutup kemungkinan akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

I.6.2 Teori Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Wibowo (2014: 321), bila pekerja termotivasi buat mencapai tujuan pribadinya, maka mereka harus mempertinggi kinerja. Menaikkan kinerja karyawan juga akan menaikkan kinerja organisasi.

Menurut Priansa (2016: 199), pemberdayaan merupakan isu yang sangat relevan dengan motivasi kerja. Karena otorisasi akan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja secara aktif. Menurut Noor (2013: 254) kurangnya motivasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

I.6.3 Teori Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Priansa (2016: 309), situasi kerja disini adalah sebagai bagian dari kondisi terhadap tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. Aspek dalam pekerjaan harus dipenuhi agar dapat menjadi dorongan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut Badriyah (2015: 234) ditemukan bahwa pekerja yang bekerja di tempat yang tidak nyaman baginya cenderung mempunyai kepuasan kerja yang rendah.

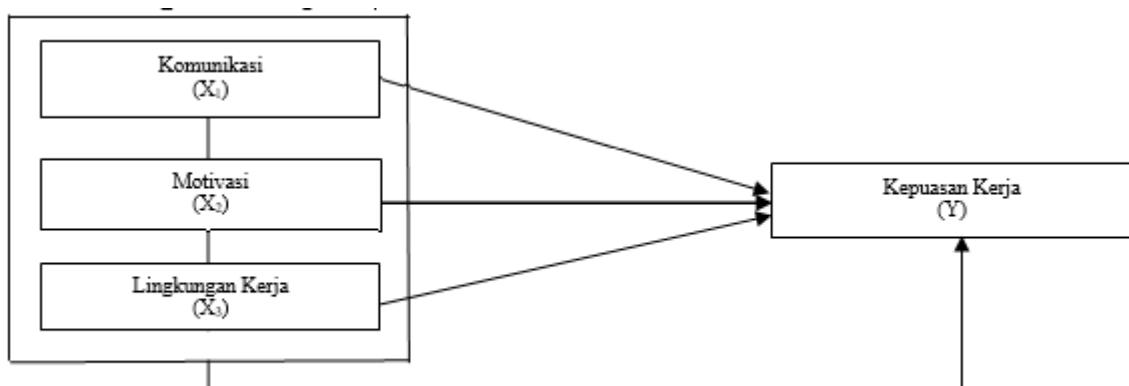
Dari Sunyoto (2013: 44), lingkungan kerja yang baik dan jelas bisa berdampak baik terhadap kepuasan karyawan serta kinerja pengembangan karir perusahaan.

I.7 Penelitian Terdahulu

Tabel I.2 Penelitian Terdahulu

Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Astuti, Bagia, Susila (2016)	Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	X ₁ : Komunikasi Internal X ₂ : Budaya Organisasi Y : Kepuasan Kerja Karyawan	Uji F Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Uji t Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
Yunsepa (2018)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pabrik SOGM	X ₁ : Lingkungan Kerja X ₂ : Komunikasi X ₃ : Kompetensi X ₄ : Kompensasi Y : Kepuasan Kerja Karyawan	Uji F Lingkungan kerja, komunikasi, kompetensi dan kcompensasi secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Uji t Lingkungan kerja, komunikasi, kompetensi dan kcompensasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
Hanafi dan Yohana (2017)	Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderasi	X ₁ : Komunikasi X ₂ : Kompensasi Y : Kepuasan Kerja Karyawan	Uji F Komunikasi dan kcompensasi secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Uji t Komunikasi dan kcompensasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

I.8 Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

II.9 Hipotesis Penelitian

berdasarkan Sugiyono (2015:96), hipotesis adalah jawaban *ad interim* buat rumusan pertanyaan penelitian. Berdasarkan batasan dan rumusan problem tersebut, maka diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁: Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Capella Patria Utama Medan.
- H₂: Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Capella Patria Utama Medan.
- H₃: Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Capella Patria Utama Medan.
- H₄: Komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Capella Patria Utama Medan.