

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

. Kepuasan kerja menjadi hal yang selalu hal yang diharapkan oleh perusahaan ketika menjalankan pekerjaan. Karyawan yang merasa puas dalam bekerja akan menjalankan pekerjaan dengan maksimal sesuai dengan target kerja yang diharapkan.

PT. Mega Central Autoniaga merupakan *authorized dealer* untuk mobil dengan merek Renault dan juga melayani servis dan sparepart untuk merek Chevrolet dan Renault. Karyawan yang bekerja cenderung sering mendapatkan tekanan dalam menjalankan pekerjaan, sering mendapat lembur tanpa dibayar, dan jumlah pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan bekerja karyawan. Hal ini cenderung membentuk kepuasan kerja yang rendah karyawan dan karyawan yang tidak nyaman dalam bekerja cenderung mengajukan pengunduran diri dari perusahaan seperti pada data berikut.

Tabel I.1
Data Turnover Karyawan PT. Mega Central Autoniaga Periode 2019

No	Bulan	Jabatan	Masa Kerja (Tahun)	Karyawan Keluar	Karyawan Masuk	Alasan Ketidakpuasan
1	Januari	Staff Bengkel	3 tahun	2	2	Mendapatkan pekerjaan baru Kurang adanya pengembangan karir
2	Februari	Staff Pembukuan	2 tahun	1	1	Mendapat tawaran pekerjaan lain
3	Maret	-	-	-	-	-
4	April	Marketing	3 tahun	1	1	Tidak nyaman dengan jumlah pekerjaan yang banyak
5	Mei	Staff Gudang	1 tahun	1	1	Jam pulang gudang yang sering tidak teratur sehingga membuat tekanan dalam bekerja
6	Juni	Marketing	1 tahun	3	1	Adanya konflik dengan rekan kerja Memasuki usia pensiun
7	Juli	-	-	-	2	-
8	Agustus	Marketing	1 tahun	1	1	Pemberian insentif yang dianggap tidak sesuai dengan hasil penjualan
9	September	Supir	2 tahun	1	1	Mendapat pekerjaan lain
10	Oktober	Marketing	1 tahun	2	2	Tidak cocok dengan sistem pemberian insentif Adanya penambahan pekerjaan di luar pekerjaan marketing
11	November	-	-	-	-	-
12	Desember	Staff Bengkel	2 tahun	1	1	Tidak cocok dengan rekan kerja

Sumber : PT. Mega Central Autoniaga, 2019

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa jumlah turnover karyawan cukup sering terjadi pada setiap bulan. Jumlah pengunduran diri tertinggi di bulan Juni sebanyak 3 orang. Alasan pengunduran diri yang disampaikan oleh karyawan memperlihatkan bahwa karyawan belum mencapai kepuasan kerja dalam menjalankan pekerjaan di perusahaan.

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi dalam lingkungan kerja karyawan dalam menjalankan perusahaan. Pada proses komunikasi di perusahaan, masih belum berjalan dengan baik karena karyawan cenderung berkelompok dan tidak memiliki alur komunikasi yang baik sehingga sering mengakibatkan kesalahan dalam bekerja.

Tabel I.2
Data Kesalahan Komunikasi Karyawan PT. Mega Central Autoniaga Periode 2019

Bulan	Kesalahan	Masalah
Januari	-	1. Pembukaan faktur yang mengalami kesalahan karena informasi harga yang tidak jelas 2. Pembelian sparepart yang sering salah dikarenakan nota faktur pajak tidak memperbaharui nota penjualan 3. Pembelian tidak memberikan informasi sparepart terbaru dan membuat kesalahan tipe produk 4. Update harga yang tidak diperbaharui dikarenakan keterlambatan informasi penjualan 5. Pengambilan barang berlebih dikarenakan jumlah stok yang tidak diperbaharui 6. Kesalahan perhitungan stock sparepart karena kurang adanya koordinasi diantara karyawan
Februari	2 kali	
Maret	-	
April	3 kali	
Mei	-	
Juni	5 kali	
Juli	-	
Agustus	-	
September	2 kali	
Oktober	9 kali	
November	-	
Desember	5 kali	

Sumber : PT. Mega Central Autoniaga, 2019

Pada tabel kesalahan komunikasi yang dialami masih sering terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan akibat komunikasi yang kurang baik seperti pada bulan Oktober mencapai 9 kesalahan. Kejadian ini akan membuat karyawan tidak bekerja dengan maksimal.

Pengembangan karir merupakan pemberian peningkatan jabatan ataupun perpindahan jabatan dalam rangka menyesuaikan kebutuhan dalam menjalankan pekerjaan di perusahaan. Pada proses pengembangan karir di perusahaan, karyawan cenderung tidak mendapatkan promosi karir yang baik.

Tabel I.3
Data Kenaikan Jabatan Karyawan PT. Mega Central Autoniaga Periode 2019

Divisi	Jabatan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Naik Jabatan	Masa Kerja	Kenaikan Jabatan	Alasan
Penjualan	Marketing	17	3	10 Tahun	Supervisor	1. Memiliki hubungan keluarga dengan pemilik perusahaan 2. Memiliki kedekatan dengan pimpinan 3. Mampu menunjukkan performa penjualan yang baik
	Supervisor Marketing	3	-	1 Tahun	-	-
	Manajer Marketing	1	-	1 Tahun	-	-
Accounting	Finance	10	2	10 Tahun	Accounting	1. Sudah bekerja lama di perusahaan 2. Memiliki prestasi kerja yang baik
	Accounting	7	-	5 Tahun	-	-
	Kasir	3	1	10 Tahun	Accounting	1. Memiliki hubungan keluarga dengan bagian HRD
Pembelian	Purchasing	5	-	5 tahun	-	-
Personalia	HRD	1	-	5 tahun	-	-
Purna Jual	Customer Service	2	-	5 Tahun	-	-
	Teknisi	14	2	10 Tahun	Customer Service	1. Sudah bekerja lama di perusahaan 2. Memiliki hubungan kerabat dengan manajer perusahaan
Stock	Kepala Gudang	1	-	3 Tahun	-	-
	Admin Stock	3	-	3 Tahun	-	-
	Stock Control	2	1	10 Tahun	Kepala Gudang	1. Memiliki hubungan keluarga dengan manajer perusahaan
	Supir	7	-	5 tahun	-	-
	Jumlah	76	9		-	-

Sumber : PT. Mega Central Autoniaga, 2019

Pada tabel data karyawan, terlihat hanya karyawan yang sudah bekerja di atas 10 tahun dan memiliki hubungan dekat dengan pimpinan yang akan mendapat promosi karir, selebihnya karyawan lain akan tetap memiliki jabatan yang sama tanpa memperhatikan kinerja individu.

Budaya organisasi merupakan tradisi yang dimiliki oleh perusahaan dan dijalankan oleh karyawan yang bekerja untuk memenuhi target dalam organisasi. Pada penerapan budaya organisasi oleh karyawan belum mampu untuk sesuai dengan harapan dari perusahaan.

Tabel I.4

Data Pelanggaran Budaya PT. Mega Central Autoniaga Periode 2019

Bulan	Jumlah Pelanggaran Karyawan	Masalah Budaya Kerja di Perusahaan
Januari	-	1. Karyawan menyalahgunakan waktu kerja dengan mengerjakan hal lain di luar pekerjaan 2. Karyawan tidak mengajukan izin ketika keluar dari lingkungan kantor 3. Istirahat makan siang melewati ketentuan 4. Pulang kerja lebih awal dari jam 16:30 tanpa izin dari atasan 5. Karyawan merusak peralatan kantor 6. Karyawan tidak menyelesaikan pekerjaan harian di perusahaan 7. Karyawan terlambat masuk kerja tanpa pemberitahuan 8. Karyawan membuat keributan di ruangan kerja 9. Karyawan kedapatan makan di ruangan kerja 10. Karyawan berkata tidak sopan kepada pimpinan
Februari	3 pelanggaran	
Maret	-	
April	5 pelanggaran	
Mei	-	
Juni	-	
Juli	6 pelanggaran	
Agustus	-	
September	5 pelanggaran	
Oktober	-	
November	6 pelanggaran	
Desember	2 pelanggaran	

Sumber : PT. Mega Central Autoniaga, 2019

Pada tabel terlihat bahwa masih sering melakukan pelanggaran budaya organisasi seperti yang terjadi paling tinggi di bulan November sebanyak 6 kali. Hal ini memperlihatkan bahwa penerapan budaya organisasi oleh karyawan belum berjalan sesuai dengan harapan dari perusahaan.

Setelah membahas dan menjabarkan latar belakang, maka peneliti memilih topik judul **“Pengaruh Komunikasi, Pengembangan Karir dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja pada PT Mega Central Autoniaga”** sebagai judul dalam penelitian ini.

I.2 Identifikasi Masalah

Setelah penjelasan masalah, maka indentifikasi dari masalah sebagai berikut :

1. Komunikasi yang berjalan di perusahaan belum baik terlihat dari kesalahan komunikasi yang dilakukan oleh karyawan.
2. Pengembangan karir yang dimiliki oleh perusahaan belum merata terlihat dari promosi karir yang tidak memperhatikan kinerja individu yang dimiliki karyawan
3. Budaya organisasi masih tidak mampu diterapkan dengan benar oleh karyawan terlihat dari pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan.
4. Kepuasan kerja yang masih dicapai oleh karyawan terlihat dari pengunduran diri yang dilakukan oleh karyawan.

I.3 Tinjauan Pustaka

I.3.1 Teori Komunikasi

I.3.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Fahmi (2013:190), komunikasi sebagai proses pertukaran informasi antara individu dalam organisasi yang dilakukan secara terus menerus.

Menurut Bangun (2012:361), komunikasi merupakan penyampaian pesan dari pengirim ke penerima dengan berbagai media yang efektif.

Menurut Mangkunegara (2013 : 145), komunikasi merupakan proses perpindahan ide kepada orang lain dengan maksud agar orang tersebut dapat melakukan tujuan dari ide yang diberikan.

I.3.1.2 Indikator Komunikasi

Menurut Herlambang (2014:89-90), lima fungsi dalam komunikasi.

1. Keterbukaan
2. Empati
3. Dukungan
4. Kepositifan
5. Kesamaan

I.3.2 Teori Pengembangan Karir

I.3.2.1 Pengertian Pengembangan Karir

Menurut Bangun (2012:10), pengembangan karir merupakan pendekatan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan bekerja seseorang agar mempermudah mencapai sasaran dari peningkatan karir yang diinginkan.

Menurut Rivai dan Sagala (2011:274), pengembangan karir adalah pengembangan kemampuan bekerja individu yang diperlukan dalam mencapai pengembangan karir yang tinggi.

Menurut Yusuf (2015:77), pengembangan karir menjadi proses dalam melakukan identifikasi potensi yang dimiliki karyawan dan menentukan cara untuk mengembangkan potensi yang dimiliki tersebut.

I.3.2.2 Indikator Pengembangan Karir

Menurut Notoatmodjo (2015:169), hal pengembangan karir yang perlu diperhatikan.

1. Kinerja.
2. Loyalitas.
3. Dikenal.
4. Bawahan.
5. Kesempatan pengembangan.

I.3.3 Teori Budaya Organisasi

I.3.3.1 Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Fahmi (2013:50), budaya organisasi sebagai kebiasaan dalam organisasi yang sudah berjalan sangat lama dan dipakai untuk mendorong aktivitas dalam pekerjaan dalam rangka meningkatkan kualitas pekerjaan.

Menurut Umam (2012:132), budaya organisasi sebagai pola perilaku dalam organisasi yang dipelajari dan dijalankan oleh karyawan sebagai peralihan generasi berikutnya.

Menurut Torang (2013:107), budaya organisasi sebagai kepercayaan terhadap sistem yang sudah dibentuk dalam melibatkan karyawan maupun pimpinan perusahaan.

I.3.3.2 Indikator Budaya Organisasi

Menurut Umam (2012:135), karakteristik budaya organisasi adalah sebagai berikut :

1. Inisiatif individual
2. Integrasi
3. Dukungan manajemen
4. Toleransi terhadap konflik
5. Pola komunikasi

I.3.4 Teori Kepuasan Kerja

I.3.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2016:202), kepuasan kerja merupakan sikap dalam menyenangi maupun menyukai pekerjaan. Sikap ini mencerminkan morak kerja, disiplin dan prestasi dalam bekerja.

Menurut Darmawan (2013:57), kepuasan kerja menjadi hasil dan bentuk perilaku karyawan dalam organisasi yang dipengaruhi oleh semangat bekerja, prestasi dan perilaku kerja lainnya.

Menurut Triatna (2016:110), kepuasan kerja merupakan kegiatan emosional dalam pekerjaan nya baik menyukai ataupun tidak menyukai pekerjaannya.

I.3.4.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Edison, Anwar dan Komariyah (2016:214-215), dimensi kepuasan kerja.

1. Kepemimpinan
2. Kompetensi atas pekerjaan yang dihadapi
3. Kebijakan manajemen
4. Kompensasi
5. Penghargaan

I.4 Teori Pengaruh Komunikasi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017:224), komunikasi akan menjadi cara untuk memperlihatkan tingkat kepuasan dalam bekerja dan frustrasi yang dialami di dalam kelompok adalah mekanisme dasar para anggota yang memperlihatkan kepuasan dan frustrasi.

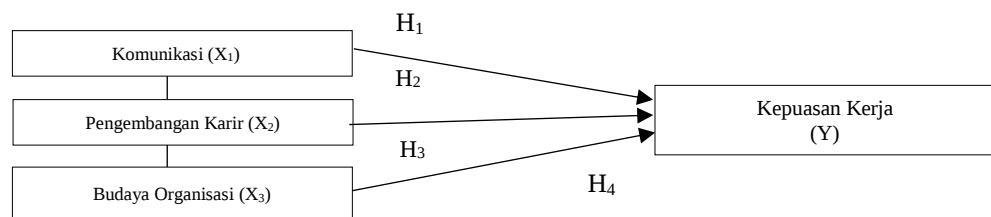
I.5 Teori Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Yusuf (2015:177), proses peningkatan karir dilakukan melalui evaluasi kinerja karyawan dengan profil dan pengalaman kerja dalam melihat potensi maupun kepuasan kerja dari karyawan.

I.6 Teori Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Uha (2015:228), menyatakan budaya organisasi memiliki dampak penting di organisasi. Organisasi dapat meningkat jika memiliki sumber daya manusia yang baik sehingga kepuasan kerja jha mengalami peningkatan.

I.7 Kerangka Konseptual



Gambar I.1 Kerangka Konseptual

I.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah menjadi jawaban sementara atas hasil dari penelitian, berikut hipotesis dari penelitian ini :

- H₁ : Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Mega Central Autoniaga.
 H₂ : Pengembangan Karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Mega Central Autoniaga.
 H₃ : Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Mega Central Autoniaga.
 H₄ : Komunikasi, pengembangan karir dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Mega Central Autoniaga.