

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Organisasi dituntut untuk menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas, sehingga meningkatkan performa yang nantinya mencapai tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, maka akan memiliki perasaan yang positif terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang dirasakan oleh seorang karyawan. Karyawan akan bekerja dengan baik apabila mereka merasa puas dengan apa yang mereka harapkan. Menurut Nasution (2009) kepuasan kerja merupakan situasi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan seperti kebutuhan terhadap pekerjaan, tingkat supervisi, hubungan antar karyawan, kesempatan untuk berkarier serta kenaikan pangkat dan upah yang sesuai.

Kepuasan kerja juga dapat mendorong sebuah semangat dan mencerminkan perasaan setiap karyawan terhadap kinerja karyawan perusahaan atau organisasi. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai (Hasibuan, 2010). Kepuasan kerja dapat dirasakan oleh setiap karyawan sebagai hasil dari

interaksi dengan lingkungan kerja. Kepuasan dapat menciptakan sebuah perilaku setiap karyawan yang bisa mempengaruhi dari fungsi-fungsi perusahaan. Konsep kepuasan kerja dapat dilihat dari gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi, dan lingkungan kerja (Luthan, 2006).

Ketidakpuasan karyawan dalam perusahaan akan berdampak negatif terhadap perilaku karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Perilaku karyawan yang malas akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya perilaku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu Motivasi sangat dibutuhkan keberadaanya di dalam perusahaan atau organisasi karena motivasi itu adalah kekuatan yang muncul dari dalam ataupun dari luar diri seseorang dan membangkitkan semangat serta ketekunan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan (Daft, 2010:373).

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Kemampuan kita dalam berkomunikasi ini sangat menentukan keberhasilan dan kelancaran dalam kehidupan bersosial. Kemampuan komunikasi tidak hanya sekedar kemampuan dalam berbicara dengan lancar saja, namun juga kemampuan dalam menyampaikan pesan kepada seseorang. Maka dari itu komunikasi juga memiliki peran penting dalam kelancaran aktivitas kerja. Dalam dunia kerja, komunikasi tidak lancar seringkali menimbulkan berbagai masalah. Masalah seperti salah paham, adanya kesalahan dalam menjalankan prosedur pekerjaan, dan lain

sebagainya adalah beberapa contoh kecil banyaknya masalah yang disebabkan oleh komunikasi yang tidak tepat.

Oleh karena itu penting untuk memperhatikan aspek komunikasi dalam bekerja dan memastikannya berjalan dengan tepat. Ada beberapa alasan penting mengapa menjaga komunikasi dalam bekerja, antara lain: 1) meningkatkan *team building*; 2) mempermudah dalam penerapan aturan; 3) mempermudah pengambilan keputusan; 4) meningkatkan motivasi. Motivasi merupakan hal yang penting untuk meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Motivasi ini berkaitan dengan komunikasi. Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan unsur penting untuk meningkatkan motivasi seseorang dalam bekerja.

Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi seseorang menjadi lebih giat dalam bekerja. Komunikasi yang buruk juga dapat berdampak pada motivasi kerja seseorang, serta menimbulkan konflik dalam perusahaan. Dari beberapa alasan tersebut, komunikasi yang baik dalam lingkungan kerja akan memberikan dampak positif yang luar biasa bagi kinerja organisasi. Sehingga tidak hanya peningkatan kinerja saja yang meningkat, tetapi suasana kerjapun menjadi lebih menyenangkan dan nyaman.

Selain faktor motivasi dan komunikasi kerja, faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Menurut Rivao (2004:146) lingkungan kerja merupakan elemen elemen organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh kuat didalam pembentukan perilaku individu pada organisasi dan berpengaruh terhadap prestasi organisasi. Lingkungan kerja meliputi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik. Lingkungan fisik seperti kebisingan, tata ruang dan

peralatan. Sedangkan yang mencakup lingkungan non fisik meliputi status, sistem administrasi, hubungan sosial, kebijakan dan kepemimpinan. Menurut Wursanto (2002:301) karyawan juga membutuhkan lingkungan kerja yang dapat memberikan kepuasan psikologis, seperti memiliki hubungan yang harmonis. Lingkungan kerja yang kondusif mendorong karyawan untuk memiliki produktivitas yang tinggi. Produktivitas karyawan dipengaruhi tidak hanya oleh cara pekerjaan yang dirancang dan bagaimana mereka diberikan imbalan secara ekonomis, tetapi juga oleh faktor sosial dan psikologis. Produktivitas berkaitan secara langsung dengan intensitas kerja sama dan kerja tim kelompok. Pada intinya, organisasi karyawan disikapi sebagai sebuah sistem sosial.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) memiliki fungsi strategis yaitu menyediakan air bersih untuk masyarakat. Ketersediaan air bersih mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Namun penyediaan air minum untuk masyarakat masih dihadapkan pada masalah yang sampai saat ini masih belum teratasi sepenuhnya. Permasalahan tersebut antara lain adalah rendahnya kualitas dan kuantitas pelayanan terhadap konsumen. Hal tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor kondisi komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerja dari karyawan. Motivasi dan komunikasi kerja yang kondusif akan meningkatkan kinerja kerja dari karyawan, namun lingkungan kerja yang buruk dapat berdampak terhadap menurunnya kinerja karyawan di kantor PDAM Kota Batu.

Berdasarkan pemikiran diatas maka peneliti tertarik mengambil Judul
“ PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PDAM KOTA BATU ”

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Batu?
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Batu?
3. Bagaimana pengaruh Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan kerja Karyawan PDAM Kota Batu
2. Untuk menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Kota Batu
3. Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kepuasan Kerja Karyawan PDAM Kota Batu

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah tenaga kerja yang menyangkut motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai sumber daya manusia secara riil khususnya yang menyangkut motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia.