

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era global saat ini persaingan antar perusahaan semakin ketat diikuti perkembangan ekonomi. Perusahaan memiliki cara dan gaya yang berbeda-beda dalam menempuh tujuannya masing-masing. Perusahaan sangat memerlukan adanya sistem manajemen yang efektif dan efisien artinya dengan dapat mudah berubah atau menyesuaikan diri dan dapat mengakomodasikan setiap perubahan baik yang sedang dan telah terjadi dengan cepat, tepat dan terarah. Mengingat begitu pentingnya sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, sudah sepatutnya suatu perusahaan memperhatikan aspek-aspek kerja yang berkaitan dengan sumber daya manusia pegawai perusahaan. Menurut Rivai (dikutip di Harras,dkk 2020:5) manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian pegawai.

Setiap Perusahaan pada umumnya pasti memiliki tujuan yang jelas, baik itu tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, perusahaan memanfaatkan berbagai faktor produksi yang dimilikinya, seperti sumber daya alam, sumber daya manusia, modal dan kemampuan. Suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya akan selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Di dalam organisasi manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi dengan mem-

perhatikan kepuasan kerja karyawan. Apabila dalam pengelolaan sumber daya manusia sudah baik, maka yang terjadi adalah kepuasan sumber daya manusia tersebut akan meningkat. Menurut (Harras, dkk 2020:59) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai tingkat pengaruh positif karyawan terhadap pekerjaannya atau situasi pekerjaannya.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berhubungan dengan komunikasi dan kerjasama tim, karena pada dasarnya komunikasi dan kerjasama tim itu untuk meningkatkan kepuasan kerja. Menurut Afandi (2016,34) komunikasi sangat penting dan merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan keinginan yang terpendam dalam hatinya kepada orang lain, baik melalui suara, bahasa tubuh, atau isyarat dan sebagainya. Semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan, akan semakin cepat pula terbinanya hubungan kerja. Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbauan dan sebagai panduan yang dilakukan seseorang kepada orang lain baik secara langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap pandangan atau perilaku.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan itu adalah kerjasama tim. Menurut Tracy (dikutip di Paramansyah, 2021:143) menyatakan bahwa kerjasama tim merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. Kerjasama tim dapat meningkatkan kerjasama dan komunikasi didalam dan di antara bagian-bagian perusahaan. Kerjasama tim

beranggotakan orang-orang yang memiliki perbedaan keahlian sehingga dijadikan kekuatan dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam melaksanakan kerjasama tim harus dilakukan dengan konsisten oleh perusahaan serta disesuaikan dengan kebutuhan dari jenis/bidang pekerjaan karyawan masing-masing. Melalui kerjasama tim secara terus-menerus dan berkesimbangan, maka organisasi atau perusahaan tersebut dapat dimungkinkan terjadi peningkatan kepuasan kerja.

PT PLN (Persero) merupakan suatu BUMN yang bertugas sebagai penyedia tenaga listrik bagi semua kalangan masyarakat di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik semakin tahun mengalami kenaikan akibat dari peningkatan kualitas hidup manusia serta perkembangan industri yang pastinya juga membutuhkan tenaga listrik guna mendukung operasional kerjanya. PT PLN (Persero) Rayon Muaradua berupaya terus untuk meningkatkan *profesionalitasnya* dalam layanan jasa kelistrikan, melalui pembinaan sumber daya manusianya yang terarah dan berkesinambungan. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari kepuasan kerjanya maka dari itu sangat penting untuk memperhatikan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan demi kelancaran perusahaan. Untuk melihat kondisi sebenarnya mengenai kepuasan kerja karyawan di PT PLN (Persero) Rayon Muaradua dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner, yang terdiri dari beberapa indikator mengenai komunikasi kepada 33 karyawan.

Berdasarkan hasil prasurvei dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai komunikasi di PT PLN (Persero) Rayon Muaradua. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata yang paling terkecil yang terdapat di indikator cara penyampaian yaitu sebesar 3,07 yang menyebutkan bahwa cara

penyampaian karyawan perlu memiliki rasa keterbukaan dalam berkomunikasi. Dimana karyawan selalu menginginkan rasa keterbukaan dalam berkomunikasi seperti kurangnya keterbukaan dalam berkomunikasi terhadap karyawan akan berdampak langsung terhadap kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Selain itu kesopanan dalam berkomunikasi diantara karyawan juga kurang terjalin karena komunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga munculah kesalahpahaman. Contohnya seperti pimpinan ada beberapa kali memberikan perintah secara lisan kepada karyawan melalui telpon bukan melalui surat atau tulisan, sehingga karyawan sering kali mengalami (kesalahpahaman) *miss-communication* akibat kesalahan persepsi dan penangkapan informasi yang diberikan. Penyampaian informasi kepada karyawan yang dirasa kurang merata, akibatnya karyawan kurang memperoleh informasi yang utuh dan terkadang masih saja terjadi kesalahpahaman yang biasanya disebabkan oleh isi pesan yang disampaikan kurang jelas sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda. Kesalahpahaman dapat mengakibatkan pekerjaan mengalami penyimpangan dari standar prosedur akibatnya kepuasan akan rendah atau dibawah target dan hal tersebut akan membuat karyawan merasa ketidakpuasan kerjanya.

Kerjasama Tim juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil prasurevei dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai kerjasama tim pada PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata yang paling terendah yang terdapat di indikator tanggung jawab secara bersama-sama yaitu sebesar 3,17

yang terdapat di indikator tanggung jawab secara bersama-sama yang menyebutkan karyawan bekerja bersama-sama saat menjalankan tugas agar tercipta kerjasama yang baik. Seperti halnya pada saat melakukan pemasangan listrik kedesa - desa dimana dalam melakukan pekerjaan tersebut ada pembagian tim-tim yang akan turun ke desa masing-masing yang ada di Muaradua tetapi masih ada karyawan yang tidak profesional dalam menggunakan waktu seperti datang terlambat, tidak segera melakukan pekerjaan saat melakukan perbaikan listrik. Contohnya ketika ada pemberitahuan masuk seperti keluhan pemadaman listrik yang terus-menerus dari masyarakat seharusnya karyawan memulai pekerjaannya tapi malah sebaliknya mereka bersantai sehingga akan berdampak terjadinya penurunan kepuasan kerja karyawan. Kurangnya saling bertanggung jawab secara bersama- sama, saling berkontribusi dan pengerahan kemampuan secara maksimal pada karyawan serta adanya konflik antar pegawai sehingga menurunnya tingkat kerjasama dalam bekerja.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN ( Persero ) Rayon Muaradua**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. PLN ( Persero ) Rayon Muaradua baik secara parsial maupun simultan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut dapat diuraikan, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua baik secara parsial maupun simultan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **a. Dari Segi Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan informasi serta menambah wawasan mengenai pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Rayon Muaradua serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis.

#### **b. Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait sebagai berikut :

##### **1. Bagi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai kinerja karyawan. Serta dapat menerapkan teori-teori yang telah penulis peroleh selama kuliah, sekaligus mendapat tambahan pengetahuan serta informasi dalam mempelajari dan mengatasi masalah-masalah yang ada dalam PT PLN (Persero) Rayon Muaradua sehubungan dengan komunikasi dan kerjasama tim terhadap kepuasan karyawan.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau masukan bagi karyawan PT PLN ( Persero) Rayon Muaradua atau instansi.

## 3. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut dan sumbangan kepustakaan untuk Universitas Baturaja.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.

