

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era masyarakat global saat ini sumber daya manusia merupakan asset penting bagi organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia ini mempengaruhi keberhasilan karena mempengaruhi sumber daya lainnya. Di dalam setiap organisasi atau perusahaan pasti menginginkan seluruh karyawannya dapat bekerja dan memberikan kontribusi yang positif sesuai dengan yang diharapkan (Safitri, dkk, 2019). Suatu keuntungan bagi organisasi apabila mendapatkan karyawan yang berkinerja tinggi. Karyawan yang berkinerja tinggi harus dikelola dengan baik oleh pimpinan untuk bisa lebih memajukan organisasi. Seorang karyawan tidak hanya harus berkinerja tinggi, namun juga harus bisa bekerja sama dengan rekan kerja lainnya yang ada di dalam organisasi. Dalam melaksanakan pekerjaan, komunikasi antar rekan kerja merupakan hal yang penting bagi karyawan.

Komunikasi merupakan proses dimana informasi ditukar dan dipahami oleh dua orang atau lebih, biasanya dengan maksud untuk memotivasi atau mempengaruhi perilaku. Berdasarkan ruang lingkup dan jangkauannya komunikasi dibedakan menjadi dua bagian yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal (Sari dan Nurdin, 2016). Namun dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada komunikasi internal.

Komunikasi internal dianggap penting oleh kelompok atau organisasi yang mementingkan kesuksesan mencapai tujuan organisasi melalui koordinasi. Seberapa besar atau kecil organisasi seperti keluarga atau perusahaan sangat memerlukan interaksi anggota melalui komunikasi internal (Trihastuti, 2019). Komunikasi internal menurut Ruliana (2016) adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan organisasi dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung.

Di dalam komunikasi internal, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal sering terjadi kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidklancaran komunikasi atau dengan kata lain terjadi miss komunikasi. Kesulitan ini terjadi dikarenakan adanya komunikasi yang tidak efektif, dapat dilihat dari tidak jelasnya informasi yang didapat oleh pegawai, kurangnya pengawasan pimpinan terhadap pegawai sehingga pekerjaan menjadi berantakan dan terbengkalai yang diakibatkan dari keragaman latar belakang pendidikan dan karakter individu, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar pegawai, adanya perasaan tertekan dan sebagainya, sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasi pun sulit untuk dicapai. Selain komunikasi, komitmen kerja karyawan juga merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi dimana semakin kuat seorang karyawan ingin

bertahan dalam organisasi maka semakin rendah keinginan untuk meninggalkan organisasi tersebut.

Komitmen organisasional merupakan respon afektif pada organisasi secara menyeluruh, yang kemudian menunjukkan suatu respon afektif pada aspek khusus pekerjaan (Yusuf dan Syarif, 2018). Menurut Mowday (1982), komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi (Shaleh, 2018). Jika komitmen organisasional rendah, maka loyalitas karyawan terhadap perusahaan juga akan rendah serta meningkatkan keinginan karyawan untuk tidak mempertahankan keanggotaannya di dalam perusahaan. Suatu komitmen menggambarkan keterkaitan seseorang di dalam suatu organisasi, sehingga menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi tempat ia bekerja. Dalam suatu organisasi terdapat juga kepercayaan bahwa komitmen organisasional dapat meningkatkan kepuasan kerja (Ramadhan dan Darsono, 2016).

Kepuasan kerja pegawai adalah gambaran perasaan senang dan tidak senang seorang pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan (Fattah, 2017). Kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Indrasari, 2017). Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan. Sebaliknya seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Oleh karena

itu kepuasan kerja di suatu perusahaan sangatlah penting, sebab pada dasarnya kepuasan kerja karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda karena suatu kepuasan bersifat individu dan sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja juga merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi prestasi kerja atau produktivitas kerja para karyawan selain motivasi, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, kompensasi, dan aspek-aspek ekonomis, teknik serta berperilaku lainnya (Wardana, dkk, 2016).

Prestasi kerja karyawan merupakan tolak ukur utama dalam pengembangan SDM. Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta ketepatan waktu (Aidaman, dkk, 2017). Prestasi kerja merupakan suatu hasil yang diperoleh dari adanya kegiatan yang dilakukan oleh seseorang yang terlihat dari adanya peningkatan tingkat status seseorang dalam organisasi tempat ia bekerja (Rizal dan Abdurrahman, 2020). Sehingga dengan meningkatnya prestasi kerja pencapaian tujuan dalam organisasi dapat lebih efektif. Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan kerja dapat diperolehnya dari pekerjaannya dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Novarini, 2016).

PT. Sinar Pahala Utama merupakan RPA (Rumah Pematangan Ayam) yang menghasilkan produk dalam bentuk bahan baku mentah. PT. Sinar Pahala

Utama juga memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu sarana pemasarannya, yaitu menggunakan internet melalui website www.sinarpahalautama.com. Seiring dengan perkembangan zaman dan banyaknya pesaing yang bergerak di bidang yang sama, maka PT. Sinar Pahala Utama melakukan peningkatan pelayanan di berbagai bidang. Untuk mendukung hal tersebut perlu adanya kesiapan pada sumber daya manusia. Ada beberapa masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia, salah satunya adalah kepuasan kerja. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, diantaranya komunikasi internal, komitmen organisasional dan prestasi kerja.

Beberapa kendala komunikasi pada PT. Sinar Pahala Utama Demak, berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi didalam perusahaan belum berjalan secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih ada hambatan dalam penyampaian suatu informasi dari direktur kepada karyawan. Hambatannya adalah berupa banyaknya saluran yang harus dilalui seperti contohnya informasi dari direktur kepada karyawan masih harus melalui beberapa manajer dan beberapa kepala bagian. Sehingga kemungkinan berubahnya informasi akan besar. Hal ini dapat dimaklumi sebab, setiap saluran yang ikut menyampaikan informasi tersebut mempunyai kecenderungan untuk berubahnya sesuai dengan kepentingan pribadi. Padahal komunikasi yang lancar sangat berpengaruh untuk peningkatan kinerja masing-masing karyawan melalui kepuasan kerja.

Masalah yang berkaitan dengan komitmen organisasional adalah kurangnya rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) karyawan terhadap organisasi. Menurut Allen dan Meyer (1996), keterlibatan pegawai dalam suatu organisasi menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi atau perusahaan (Tahir, dkk, 2017), akan tetapi menurut informasi yang diberikan oleh manajer SDM PT. Sinar Pahala Utama Demak di PT. Sinar Pahala Utama Demak pegawai tidak dilibatkan dalam berbagai pengambilan keputusan atau kebijakan sehingga ini menyebabkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) pegawai terhadap organisasi menjadi rendah.

Masalah kepuasan kerja merupakan hal yang menjadi perhatian pihak manajemen. Hal ini juga dapat dilihat dari gaji pokok pegawai yang masih dibawah Upah Minimum Regional (UMR) Kabupaten Demak. Berikut ini adalah tabel perbandingan antara gaji pokok pegawai PT. Sinar Pahala Utama Demak dengan UMR kabupaten Demak tahun 2021.

Tabel 1.1
Perbandingan Gaji Pokok Pegawai PT. Sinar Pahala Utama Demak
Dengan UMR Kabupaten Demak tahun 2021

Gaji pokok pegawai PT. Sinar Pahala Utama Demak	Rp 1.820.000
UMR (Upah Minimum Regional) Kabupaten Demak	Rp 2.511.526

Sumber: PT. Sinar Pahala Utama Demak, 2021

Dan yang terakhir masalah yang ada dalam variabel prestasi kerja karyawan kurangnya ketepatan, ketelitian, fokus kerja, dan keberhasilan

karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja di antaranya adalah budaya, iklim organisasi dan komitmen organisasi. Selain itu, prestasi kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja, motivasi, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi dan perilaku lainnya (Pradnyana dan Suwanda, 2019).

Research gap yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian Wildayana, dkk (2019) serta Kulachai (2018) menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun dalam penelitian Sukriani dan Kasmiruddin (2016) menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Sugiarto (2018), Gunawan dan Sriathi (2019) serta Aprilianto, dkk (2019) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun dalam penelitian Hartono dan Setiawan (2018) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan Mukhlis (2019) serta Dedy, dkk (2016) menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Hasil penelitian yang dilakukan Martak (2017) serta Sukmana dan Adinegara (2018) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap prestasi kerja. Namun dalam penelitian

Udayana (2016) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap prestasi kerja. Penelitian yang dilakukan Sari (2019) serta Pradnyana dan Suwadana (2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja. Namun dalam penelitian Yuniastuti (2017) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap prestasi kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Internal dan Komitmen Organisasional terhadap Prestasi Kerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada PT. Sinar Pahala Utama Demak”**.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis membatasi masalah penelitian pada pengaruh komunikasi internal dan komitmen organisasional terhadap prestasi kerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT. Sinar Pahala Utama Demak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan data bagian produksi PT. Sinar Pahala Utama Demak menunjukkan bahwa pencapaian produksi karyawan dalam satu bulan hanya berkisar 89% dari total 100% target perusahaan. Hal tersebut menunjukkan

prestasi kerja karyawan yang belum maksimal. Beberapa hal yang menjadi penyebabnya yaitu kepuasan kerja karyawan yang belum terpenuhi karena karyawan hanya memperoleh gaji sebesar 72.45% dari total UMR kabupaten Demak. Faktor lainnya yang turut berpengaruh yaitu kurangnya komunikasi internal antara lain tidak adanya pengarahan dari atasan jika karyawan melakukan kesalahan sehingga karyawan merasa kebingungan harus memperbaiki kesalahan dari aspek mana. Hal-hal tersebut menyebabkan karyawan memiliki komitmen organisasional yang kurang, indikasinya karyawan tidak memiliki keinginan kuat untuk tetap berada di perusahaan.

Berdasarkan batasan masalah tersebut maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak?
4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan yang akan dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak.
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak.
4. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Sinar Pahala Utama Demak.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk PT Sinar Pahala Utama Demak, untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah mengenai kinerja karyawan.

2. Bagi Pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan yang lebih banyak kepada pegawai dalam bekerja di sebuah perusahaan agar dapat memperoleh prestasi kerja melalui kepuasan kerja.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan untuk menganalisis permasalahan yang ada dalam dunia manajemen perusahaan serta untuk menerapkan ilmu-ilmu atau teori-teori yang didapat dari bangku perkuliahan ke dalam kehidupan nyata.

4. Bagi Akademisi

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

