

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi, setiap organisasi dituntut melakukan perubahan sebagai salah satu strategi untuk beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi mampu bertahan. Tantangan terhadap perubahan lingkungan mendorong organisasi selalu berusaha menjadi efektif dan efisien. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah sumber daya manusia (Human Capital). (Hasibuan 2017 : 18)

Sumber daya manusia merupakan bagian yang penting dalam setiap kegiatan perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya. Mengelola sumber daya manusia seperti yang diharapkan bukan hal yang mudah, karena beragamnya karakteristik, kepribadian, hingga latar belakang kehidupan Usaha perusahaan dalam mencapai tujuannya, terkadang dihadapkan dengan hambatan hambatan yang dapat mengganggu efektivitas dan efisiensi pekerja dalam bekerja. Sikap yang dimiliki oleh pekerja dalam perusahaan seringkali dikaitkan dalam usaha individu untuk mewujudkan job performance yang optimal agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.(Hasibuan 2017 : 25).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi

orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi antar pribadi sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antar pribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih memiliki emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar dan televisi atau lewat teknologi komunikasi tercanggih sekalipun seperti telepon genggam, E-mail, atau telekonferensi, yang membuat manusia merasa terasing. (Mulyana 2014: 81)

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh 2 orang terkadang bertabiat sangat pribadi, rahasia, serta cuma 2 orang yang mengenali isi pesan yang di informasikan. Komunikasi bertujuan guna mempererat ikatan, baik ikatan antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, ataupun sesama guna mempermudah dalam melaksanakan sesuatu rencana, misi ataupun buat membongkar sesuatu permasalahan. Komunikasi pula bertujuan buat mnyampaikan pesan supaya pesan tersebut dapat berpindah dari satu pihak (komunikator) kepada pihak lain (komunikan). (Busro,2017:212)

Stres kerja adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak

pasti dan penting, stres lebih sering dikaitkan dengan tuntutan (demand) dan sumber daya (resources). (Robbins, 2017 : 48)

Stres kerja merupakan tiap tekanan baik psikologis yang dirasakan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya (Waruwu, 2018: 6). Keadaan seorang karyawan juga bisa diklasifikasikan menderita stres kerja yakni seseorang yang mendapati nervous didalam dirinya serta merasakan kekhawatirannya hingga sering marah, cukup agresif, tidak bisa sedikit relaksasi, ataupun yang tidak bekerja sama (Gofur, 2018: 297).

Karakteristik pekerjaan merupakan jumlah tanggung jawab, variasi tugas serta pekerjaan yang mempunyai karakteristik dimana orang mendapatkan kepuasan. Rasa puas atas pekerjaan tersebut akan memotivasi setiap orang dari pada rasa tidak puas (Mahayanti dan Sriathi 2017 : 2257)

Karakteristik pekerjaan akan mempengaruhi kondisi psikologis bagi seorang karyawan, karakteristik pekerjaan akan membuat karyawan merasakan keberartian tentang aspek pekerjaan yang dihadapinya, pada hal tersebut karyawan hendak merasa bertanggung jawab atas sesuatu pekerjaan yang dikerjakanya, dapat mengimplementasikan pengetahuan yang didapat untuk menghadapi pekerjaanya, sehingga dapat meningkatkan kualitas karyawan untuk memperoleh hasil seperti kinerja dan kepuasan yng tinggi setiap karyawan (Suliamah, 2020 : 199)

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam setiap pekerjaan, Kepuasan Kerja merupakan hal yang penting dimiliki oleh

setiap orang dalam bekerja. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga tujuan organisasional dapat dicapai dengan baik. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan semua yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaannya (Silen, 2017:163).

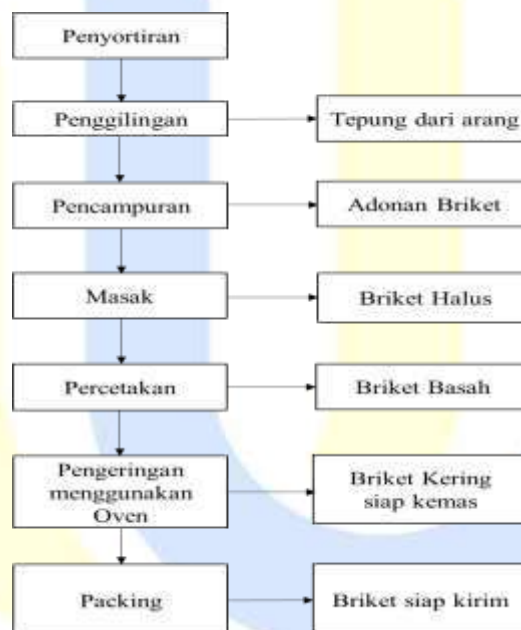
Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologi yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, ketrampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Seseorang pasti ingin mendapatkan pekerjaan karena dengan bekerja ia mengharapkan mendapat imbalan untuk menghidupi dirinya dan keluarganya. Namun, seringkali terjadi bahwa mendapatkan imbalan saja dirasakan belum cukup. Mereka menginginkan mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya. (Wibowo, 2019:74)

Objek pada penelitian ini adalah PT. Tri Karya Nusantara yang berlokasi di Desa Tlogorejo, Kecamatan Tlogowungu, Pati, Jawa Tengah. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Akta nomor 11, tanggal 07 maret

2007, dibuat dihadapan Jhonny M. Sianturi, Notaris di Jakarta, yang anggaran dasar dan anggaran rumah tangganya telah mendapatkan Pengesahan dari Menteri hukum dan hak asasi manusia republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor W7- 03818 HT.01.01.TH.2007 Tanggal 09 April 2007. Berdasarkan anggaran dasar perusahaan, kegiatan usaha bergerak dalam bidang Perindustrian, kegiatan usaha utama yang dijalankan adalah produksi briket arang dari batok kelapa yang digunakan untuk pembakaran rokok Arab (Shisha Hookah) dan Barbeque dengan tujuan pasar ekspor.

**Tabel 1. 1**

**Skema Produksi Arang Briket**



Sumber : PT. Tri Karya Nusantara (2023)

Berdasarkan skema produksi diatas terdapat berbagai tahapan dalam proses produksi, proses produksi dimulai dari tahap penyortiran, yaitu

tempurung kelapa yang telah dikumpulkan dipilah untuk menghilangkan kotoran atau bahan asing lalu dibakar, selanjutnya tempurung kelapa yang sudah disortir masuk ke tahap penggilingan kemudian dilakukan untuk menghancurkan tempurung kelapa menjadi serbuk kasar, proses ini bertujuan untuk meningkatkan luas permukaan tempurung kelapa, lalu Setelah tahap penggilingan, serbuk tempurung kelapa diarahkan ke tahap penyampuran., serbuk tersebut dicampur dengan bahan pengikat, seperti tepung tapioka atau pati singkong, untuk membentuk campuran homogen. Tahap selanjutnya adalah masak, di mana campuran tempurung kelapa dan bahan pengikat diformat menjadi briket dan kemudian dipanaskan pada suhu tinggi untuk menghilangkan kadar air. Setelah briket terbentuk, tahap penyetakan memungkinkan mereka mendingin dan mengeras, arang briket dicetak sesuai permintaan, selanjutnya adalah proses pengovenan, di mana briket ditempatkan dalam oven untuk proses pengeringan dan penguatannya. Pengovenan membantu meningkatkan daya tahan briket dan menjaga kualitas produk akhir, tahap terakhir adalah pengemasan, di mana briket tempurung kelapa yang telah melalui seluruh rangkaian proses produksi dikemas untuk distribusi.

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan dengan bapak Gatot L.M Selaku Manajer Operasional (2023) dan beberapa karyawan PT. Tri Karya Nusantara pada tanggal 19 juli 2023, para karyawan sering mengalami miss komunikasi saat bekerja dan kurangnya koordinasi antar karyawan yang mengakibatkan ketidakjelasan dalam melaksanakan tugas

yang diberikan, ketidakjelasan dalam komunikasi tentang perubahan target atau sumber daya tambahan juga memperburuk kondisi karyawan, Karyawan juga kurang terbuka. Kurangnya keterbukaan komunikasi antar karyawan dapat meningkatkan adanya kesalahan kerja dan mempersulit karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, apabila kondisi ini terus terjadi maka akan mempengaruhi kepuasan karyawan itu sendiri, didukung dengan adanya hasil produksi yang tidak maksimal pada tabel berikut :

**Tabel 1. 2**  
**Data Hasil Produksi PT. Tri Karya Nusantara**  
**(2018 – 2022)**

<b>Tahun</b>	<b>Target Produksi (ton)</b>	<b>Capaian Produksi (ton)</b>	<b>Presentase (%)</b>
2018	1682	1634	96,14%
2019	1183	1133	94,77%
2020	1057	997	93,32%
2021	1092	1009	92,39%
2022	1398	1375	98,35%

Sumber: PT. Tri Karya Nusantara, 2023

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat pencapaian target produksi perusahaan pada PT. Tri Karya Nusantara dalam 5 tahun terakhir ini tidak ada yang mencapai target 100%. Pada tahun 2018 tingkat pencapaian target mencapai 96,14%, selama tahun 2019 dan 2020 turun masing-masing menjadi 94,77% dan 93,2%, kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan tingkat pencapaian target menjadi 92,39%, akan tetapi pada tahun 2022 terjadi lagi penurunan tingkat pencapaian target

menjadi 98,35%. Jika kondisi yang tidak stabil ini terus saja terjadi, maka tidak dipungkiri lagi akan dapat menghambat perusahaan untuk mencapai target yang telah ditentukan.

Karyawan juga mengungkapkan bahwa mereka sering mengalami tingkat stres yang tinggi, karyawan bagian produksi sering menghadapi tekanan yang signifikan akibat ketidakmampuan mencapai target produksi. Faktor-faktor seperti permasalahan teknis dalam peralatan produksi, dan perubahan permintaan pasar dapat menjadi hambatan yang sering dialami. Kondisi ini menciptakan ketegangan di antara karyawan, karena mereka merasa terbebani oleh tanggung jawab untuk mencapai tujuan produksi. Selain itu, kurangnya dukungan manajemen atau ketidakjelasan dalam komunikasi tentang perubahan target atau sumber daya tambahan dapat meningkatkan tingkat stres di kalangan karyawan. Stres kerja yang berkelanjutan ini dapat berdampak negatif pada kepuasan karyawan terutama pada karyawan bagian produksi.

Selain itu karyawan produksi, khususnya pada bagian cetak juga sering mengalami gagal cetak dan hasil cetak yang kurang memenuhi standart yang diinginkan konsumen, kesalahan berulang dalam proses cetak tidak hanya menghambat efisiensi produksi tetapi juga memengaruhi kualitas akhir produk. Karyawan yang terlibat dalam tahap cetak mungkin merasa frustrasi karena kesulitan dalam mencapai hasil cetakan yang konsisten dan berkualitas, cacat cetak yang terus-menerus juga dapat merugikan rasa percaya diri karyawan dalam menjalankan tugas mereka,



mengakibatkan penurunan motivasi dan semangat kerja. Seringnya kegagalan dalam tahap cetak produksi arang briket dapat menjadi sumber ketidakpuasan yang signifikan bagi karyawan produksi.

Berikut data yang diperoleh penulis mengenai data kehadiran karyawan pada PT Tri Karya Nusantara adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 3**  
**Daftar Kehadiran Karyawan**  
**(Periode Februari – Juni 2023)**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Hari Masuk</b>	<b>Jumlah Karyawan tidak hadir</b>
Februari	155	23	10
Maret	155	25	11
April	155	20	9
Mei	155	24	26
Juni	155	23	12

Sumber: PT. Tri Karya Nusantara, 2023

Berdasarkan data kehadiran karyawan diatas bisa diamati tingkatan ketidakhadiran karyawan PT Tri Karya Nusantara pada bulan Februari - Juni 2023 yang terus menerus mengalami fluktuasi. Hal ini menandakan jika banyaknya ketidakhadiran karyawannya, maka tingkatan kepuasan kerjanya karyawannya jelas menurun. Di dalam perusahaan, tanpa kehadiran karyawan, kegiatan perusahaan tak bisa berjalan lancar meski sumber daya lainnya tersedia dengan baik. Karena cukup pentingnya peran karyawan pada sebuah perusahaan, sudah seharusnya jika perusahaannya

memerhatikan aspek terkait kepuasan kerja karyawannya. Dalam hal ini perlu memperhatikan kembali tingkat kepuasan kerja pada karyawannya karena karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja memiliki kecenderungan lebih besar untuk bertahan pada perusahaan serta memberikan kontribusi terbaiknya.

Research gap pada penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Kartika Putri dkk., 2020) menyatakan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saraih dkk., 2019) yang menyatakan bahwa Komunikasi interpersonal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Prayoga, (2021) menyatakan bahwa Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian oleh Hafidh dan Mhfudianto, (2021) menyatakan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Irfam, 2023) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Winkelhaus dkk., 2022) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan pada latar belakang tersebut, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Stres Kerja dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Tri Karya Nusantara)”**

### **1.2 Ruang Lingkup**

Banyaknya permasalahan mengenai faktor pengaruh maupun pendukung dari kepuasan kerja pada saat ini, ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada masalah berikut:

- a. Objek penelitian pada PT. Tri Karya Nusantara.
- b. Subjek pada penelitian ini yaitu karyawan PT. Tri Karya Nusantara yang memproduksi Briket Arang dari Batok Kelapa.
- c. Variabel independen penelitian ini terdiri dari komunikasi interpersonal, stres kerja dan karakteristik pekerjaan.
- d. Variabel dependen penelitian ini yaitu kepuasan kerja.
- e. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 1 bulan setelah proposal disetujui yaitu pada bulan Desember tahun 2023.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan tabel pada latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah pada variabel sebagai berikut :

- a. Berdasarkan tabel 1.2, permasalahan pada variabel komunikasi interpersonal adalah para karyawan sering mengalami miss komunikasi dan kurangnya koordinasi yang baik antar karyawan.
- b. Berdasarkan Tabel 1.2, permasalahan pada variabel stres kerja adalah karyawan mengalami stres kerja yang disebabkan karena tidak tercapainya target produksi.
- c. Berdasarkan Skema produksi pada tabel 1.1, permasalahan pada variabel karakteristik pekerjaan adalah karyawan bagian produksi bagian percetakan arang briket sering mengalami gagal cetak dan hasil cetak yang kurang memenuhi standart yang di inginkan konsumen.
- d. Berdasarkan tabel 1.3, permasalahan pada variabel kepuasan kerja adalah banyaknya karyawan yang sering tidak hadir dalam jam kerja menunjukkan bahwa adanya penurunan pada kepuasan kerja pada karyawan.

Latar belakang penelitian yang telah diuraikan dapat mengetahui bagaimana mencapai visi, misi maupun target perusahaan baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Untuk itu, maka kepuasan kerja yang baik harus tercapai pada setiap karyawan. Dari masalah penelitian tersebut, Pertanyaan penelitian ini yaitu :

- a. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Karya Nusantara?

- b. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Karya Nusantara?
- c. Bagaimana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Karya Nusantara?
- d. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal, Stres Kerja dan Karakteristik Pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Karya Nusantara?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Perumusan masalah yang telah diuraikan memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Menganalisis pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Karya Nusantara.
- b. Menganalisis pengaruh Stres kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Karya Nusantara.
- c. Menganalisis pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Karya Nusantara.
- d. Menganalisis pengaruh Komunikasi Interpersonal, Stres Kerja dan Karakteristik Pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tri Karya Nusantara.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian yang telah disebutkan memiliki harapan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini yaitu :

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan mengenai pengaruh komunikasi interpersonal, stres kerja dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja, serta dapat menjadi sumber referensi penelitian berikutnya dengan variabel komunikasi interpersonal, stres kerja, karakteristik pekerjaan, dan kepuasan kerja.

### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang praktek yang bermanfaat bagi manajemen PT. Tri Karya Nusantara serta dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui komunikasi interpersonal, stres kerja serta karakteristik pekerjaan karyawan.