

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk merupakan satu-satunya perusahaan BUMN yang bergerak di bidang layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan memberikan layanan telekomunikasi yang lengkap diantaranya sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk *cloud-based* and *server-based managed services*, layanan *ePayment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya.

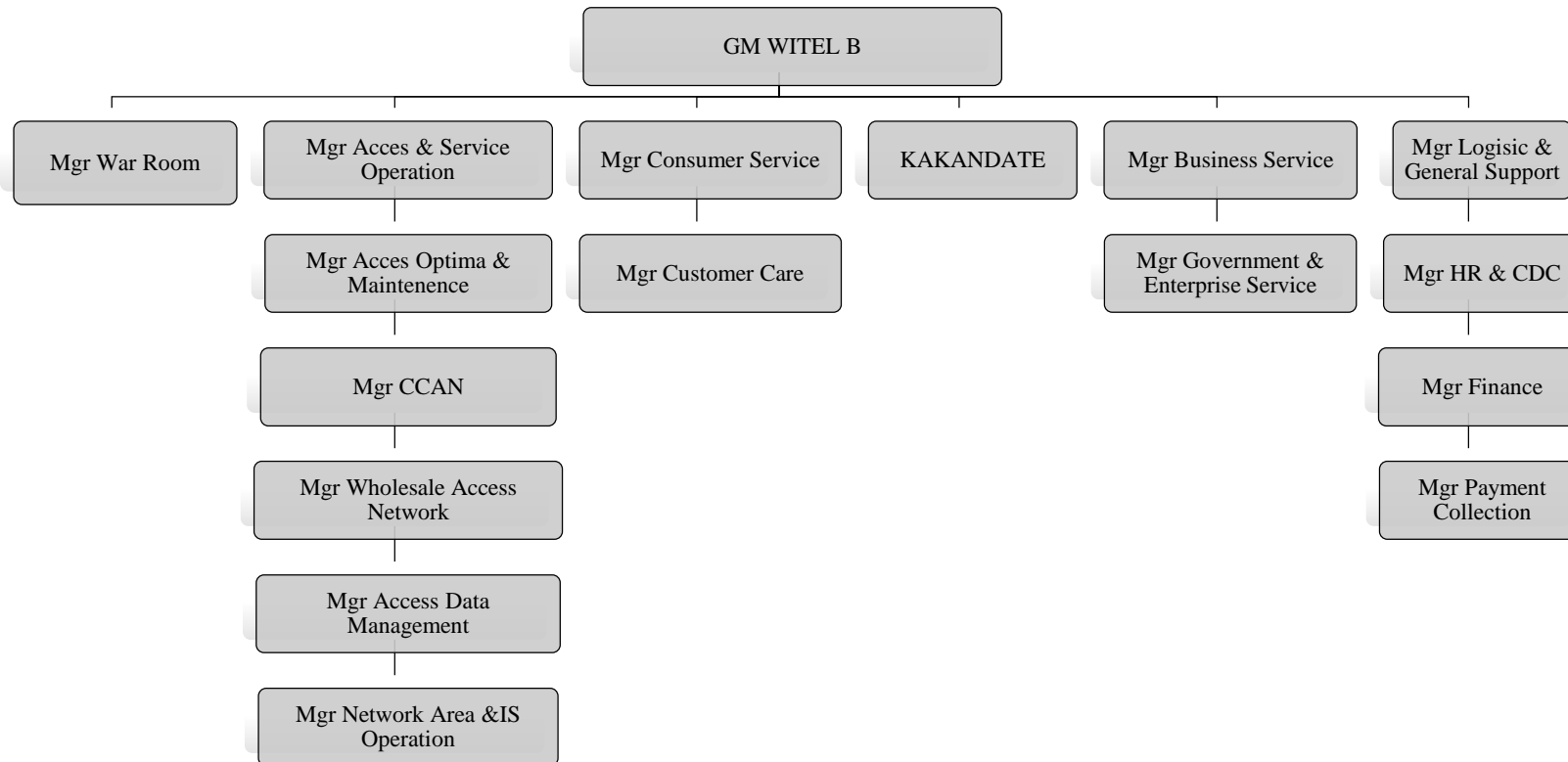
Dalam pengoperasiannya diseluruh wilayah Indonesia, PT Telkom Indonesia dibagi menjadi tujuh Divisi Regional (DIVRE), yaitu DIVRE I untuk wilayah Sumatera, DIVRE II untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya, DIVRE III untuk wilayah Jawa Barat, DIVRE IV untuk wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, DIVRE V untuk wilayah Jawa Timur, DIVRE VI untuk wilayah Kalimantan, dan DIVRE VII untuk wilayah Indonesia bagian Timur. Telkom memiliki komitmen untuk senantiasa menjamin hubungan yang harmonis dengan lingkungan di wilayah usahanya berupa kegiatan sosial kemasyarakatan yang merupakan tanggung jawab sosial perusahaan.

PT.Telkom Indonesia Witel Padang terletak di Jl. KH. Ahmad Dahlan, Alai Parak Kopi, Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat dengan jumlah karyawan 120 orang yang dibagi berdasarkan divisi yang dibutuhkan oleh perusahaan.

1.1.2 Struktur Organisasi PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Padang

Struktur organisasi merupakan suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Dengan adanya struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Seperti halnya PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Padang yang memiliki susunan dan struktur organisasi.

Berikut adalah struktur organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Padang :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT.Telkom Indonesia Witel Padang

Sumber : PT.Telkom Indonesia Witel Padang

1.1.3 Visi Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi PT Telkom Indonesia adalah:

Visi : “To be The King of Digital.” Dengan deskripsi:

- a. Menjadi Raja di udara melalui Telkomsel,
- b. Raja di darat melalui Fiber To The Home (FTTH), yang lebih dikenal sebagai Indihome,
- c. Menjadi raja di laut melalui fiber optic broadband highway dari Aceh sampai Papua,
- d. Ekspansi ke regional (global region), dimana saat ini sudah ada di 10 negara (Singapura, Hong Kong, Timor Leste, Myanmar, Australia, Malaysia, Taiwan, Macau, USA dan Saudi Arabia).

Misi : Misi bisnis yang dikenal dengan istilah “tiga program utama” yaitu:

- a. Telkomsel “Maintain Double Digit Growth”,
- b. Indonesia Digital Network “Drive Digital Business”,
- c. International Expansion “Stretch & Expand International Business”.

1.1.3 Logo Perusahaan



Gambar 1. 1 Logo PT Telekomunikasi Indonesia

Sumber: <http://www.telkom.co.id>

Makna dari logo di atas adalah :

Merah–Berani, Cinta, Energi, Ulet :Mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan

Putih–Suci, Damai, Cahaya, Bersatu :Mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa

Hitam–Warna Dasar : Melambangkan kemauan keras

Abu – Warna Transisi : Melambangkan teknologi

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada era ini, sumber daya manusia mempunyai peran penting. Dapat diibaratkan sumber daya manusia adalah aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Dikatakan sangat penting perannya karena semua aspek (aspek produksi, aspek pemasaran, aspek keuangan, dll) yang ada di dalam organisasi dijalankan oleh manusia. Tanpa manusia semua aspek tersebut pada organisasi atau perusahaan tidak dapat didayagunakan. Untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi, diperlukan manusia yang berkualitas. Artinya manusia memiliki kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan kepadanya, bertanggung jawab terhadap tugas dan jabatannya, dan yang paling terpenting adalah mampu berkomunikasi dengan baik. Kemampuan berkomunikasi dengan sesama manusia atau antar individu yang ada dalam organisasi tersebut akan membuahkan hasil yang baik untuk organisasi. Dengan berkomunikasi karyawan akan dengan mudah menyelesaikan pekerjaan dan mampu meningkatkan kepuasan karyawan tersebut.

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara pengirim maupun penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan. (Arni Muhammad ,2016)

Melalui komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya. Kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat mengakibatkan macet dan berantakannya suatu perusahaan. Komunikasi

menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia. Bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikirannya saja, tetapi komunikasi digunakan sebagai alat untuk memengaruhi orang lain atau sebagai alat interaksi menyamakan persepsi dan untuk mencapai berbagai tujuan individu, kelompok perusahaan maupun masyarakat.

Hubungan antara organisasi dan komunikasi dapat dipahami berdasarkan pandangan operasional maupun konseptual. Pandangan operasional terkait dengan prinsip-prinsip kerja organisasi, termasuk kerja organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi, kewenangan manajemen dalam mempengaruhi perilaku karyawan melalui koordinasi untuk pengintegrasian dan pengarahan kegiatan-kegiatan eksternal agar efektif dengan lingkungan demi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi dalam artian pertukaran informasi dan penyampaian makna adalah inti dari sebuah sistem sosial atau organisasi. Sebagai proses sosial, komunikasi membuat berfungsinya setiap kelompok, organisasi, atau masyarakat. Termasuk di dalamnya adalah bentuk-bentuk interaksi sosial yang menularkan pengaruh, kerja sama, peniruan sosial, dan kepemimpinan.

Tanpa komunikasi, tidak mungkin ada organisasi, karena kalau begitu maka tidak ada peluang bagi kelompok untuk memengaruhi perilaku seseorang. Tidak saja komunikasi mutlak bagi adanya organisasi, kesediaan beberapa teknik komunikasi tertentu secara garis besar menentukan bagaimana fungsi-fungsi pembuatan keputusan dapat berlangsung dan disebarkan ke seluruh organisasi. Kemungkinan seseorang anggota organisasi membuat keputusan tertentu sering tergantung pada apakah informasi yang memungkinkan ia buat dapat disampaikan kepada anggota-anggota organisasi yang perilakunya memang harus ia pengaruhi. (Andre Hardjana, 2016)

Adapun kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan aspek keadilan dan kelayakan akan balas jasa yang diterima karyawan atas kinerjanya yang disumbangkan untuk perusahaan. Apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi karyawan dapat dirumuskan dengan baik, maka karyawan akan merasa puas, mempunyai semangat kerja yang tinggi. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kerja yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, kesesuaian pribadi dengan pekerjaan (Andre Hardjana, 2016). Berdasarkan pendapat diatas, peningkatan kepuasan kerja pada suatu organisasi.

Setiap pemimpin selalu berkeinginan untuk meningkatkan kemampuan dari para pegawainya sehingga pekerjaannya dapat menghasilkan kerja yang baik dan dapat menciptakan kepuasan kerja.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melakukan suatu perbuatan atau pekerjaan berasal dari adanya interaksi antara motif dengan faktor-faktor situasi lingkungan tersebut yang dihadapi dan dapat ditingkatkan melalui sebuah hubungan komunikasi organisasi yang baik. Melalui komunikasi, seorang pimpinan atau kepala kantor selalu memperhatikan dan membina hubungan yang baik untuk mengelola pegawainya dalam bekerja.

Pada PT.Telkom Indonesia, Tbk Padang, karyawan bekerja sesuai dengan bidang kerjanya yang selalu berinteraksi dengan karyawan lain. Interaksi antar karyawan sangat di perlukan karna pekerjaan mereka yang saling ketergantungan sehingga dengan adanya komunikasi tersebut dapat meningkatkan komitmen organisasi para karyawan.

Dengan berkomunikasi karyawan yang ada yang dalam organisasi akan saling berinteraksi, saling membagi informasi, saling bertukar pikiran saling membantu dalam menyelesaikan masalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kerja demi tercapainya tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut karyawan yang ada dalam organisasi tidak dapat menghindarkan diri dari berkomunikasi dengan orang :lain. Komunikasi yang terjalin pada Telkom Padang diharapkan dapat memberikan kepuasan kerja pada karyawan. Untuk mengetahui hal tersebut, penulis melakukan wawancara kepada 5 orang karyawan yaitu Bu Mila, Bu Naim, Bu Leti, Pak Ade dan Pak Candra yang berada pada divisi customer care bahwa komunikasi yang dijalankan masih terdapat hambatan terutama komunikasi antar lintas bidang dengan atasan. Para karyawan menyebutkan bahwa komunikasi yang dilakukan dalam antar bidang masih sangat kurang dan walaupun ada itu hanya sebatas urusan memberikan laporan. Sebagai contoh, di kantor Telkom Padang bagian divisi CSR dibagi menjadi dua bagian yaitu CSR yang berhubungan langsung dengan konsumen (bagian penerimaan keluhan) dan CSR yang berhubungan tidak langsung ke konsumen (bagian penanganan keluhan), dua bagian ini diberikan ruangan yang berbeda. Hubungan kedua bagian ini, selama penulis menjalani magang kurang lebih satu bulan, penulis melihat hubungan yang kurang baik. Dilihat dari cara mereka menyapa rekan bagian

yang lain, sedangkan mereka masih didalam divisi yang sama. Penulis melihat ini sebagai suatu masalah yang menarik untuk di teliti. Apabila orang-orang yang berada di divisi yang sama memiliki hubungan yang kurang baik, lalu bagaimana hubungan mereka dengan divisi lain atau bahkan dengan atasan. Komunikasi masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal kerjasama, seringkali karyawan kurang berpartisipasi dalam kerjasama kelompok dalam penyelesaian tugas yang diberikan atasan.

Masalah-masalah yang terjadi adalah :

(1) Kurangnya keterbukaan antar pegawai. Kurangnya keterbukaan antara pegawai di sebabkan oleh keengganan berkomunikasi secara organisasi baik dr atasan ataupun bawahan ke atasan karena perbedaan latar belakang, kurangnya simpati dan empati di antara pegawai. Selain itu kekurangterbukaan dengan rekan sekerja juga sering terjadi karena di sebabkan oleh faktor dalam diri sendiri seperti rasa enggan untuk terbuka tentang masalahnya kepada orang lain, baik mengenai pekerjaannya maupun permasalahan pribadinya.

(2) Kurangnya kerjasama antar para pegawai. Kerjasama yang erat mutlak di perlakukan di antara pegawai di semua bagian. Namun kerjasama ini tentunya akan terhambat apabila masih terdapat pegawai yang enggan untuk terbuka dengan rekan-rekannya. Sikap terbuka (open-mindedness) sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi organisasi yang efektif.

Seperti halnya dengan komunikasi organisasi yang dijalankan pada PT.Telkom Indonesia Witel Padang, kepuasan kerjapun menjadi hal yang paling utama harus diperhatikan oleh atasan dari para pegawai. Dapat dikatakan bahwa komunikasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan para pegawai. Karena, jika para pegawai merasa puas dalam ruang lingkup pekerjaannya akan sangat memiliki pengaruh yang baik pegawai. Namun sebaliknya, jika ketidakpuasan mulai timbul dalam diri pegawai maka akan mulai bermunculan permasalahan yang akan berdampak kurang baik. Handoko (2001:193) Berpendapat mengenai kepuasan kerja bahwa “Secara umum kepuasan kerja menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya.Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang.Kepuasan itu tidak tampak serta nyata, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan, salah satu masalah yang sangat penting dalam bidang psikologi industri adalah mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih produktif.”

Setara dengan apa yang dikatakan oleh Bu Mila, dkk bahwa di beberapa bagian yang terdapat di PT. Telkom Indonesia Witel Padang masih terdapatnya ketidakpuasan kerja dari pegawai diantaranya penempatan dan pemberian tugas kerja kepada pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian sehingga timbul rasa ketidaknyaman dan merasa bosan dengan pekerjaannya sehingga berdampak terhadap hubungan dengan rekan kerja dan atasan. Dampak atas tidak harmonisnya hubungan antar rekan kerja tersebut ditandai dengan tidak maksimalnya kinerja para karyawan karena komunikasi yang ada sangat terbatas sehingga menyebabkan adanya kesalahan-kesalahan yang terjadi pada kinerja tersebut. Komunikasi yang tidak lancar ini membuat karyawan harus kerja dua kali dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga berkurangnya kepuasan kerja yang disebabkan oleh masalah tersebut. Dengan semakin pentingnya peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi, maka kinerja kerja pegawai harus ditingkatkan. Sementara itu dilain pihak tuntutan akan kepuasan pegawai juga semakin bertambah, setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi kinerja yang sangat diharapkan oleh organisasi. Untuk itu, perusahaan perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja pegawai.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai dapat dilakukan dengan memperbaiki arus dalam komunikasi organisasi di kantor ini sehingga terdapat kesatuan tindak dari para karyawan itu sendiri dalam arti ada kesamaan pengertian atau kesamaan makna dari tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan dari hasil yang diinginkan mereka masing masing.

Berdasarkan keadaan tersebut dan melihat begitu pentingnya kepuasan karyawan dalam organisasi yang dipengaruhi oleh komunikasi yang terjadi dalam organisasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Telkom Indonesia, Tbk Witel Padang dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”**.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat diketahui bahwa masih adanya kendala yang ada pada komunikasi karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan atasan. Hal itu sangat berpengaruh terhadap kelancaran kinerja karyawan untuk mencapai tujuan

organisasi dan dapat mempengaruhi kepuasan karyawan akan kerja tersebut. Maka perumusan masalah terhadap penelitian yaitu :

1. Bagaimana komunikasi organisasi pada karyawan PT.Telkom Indonesia Witel Padang?
2. Bagaimana kepuasan kerja pada karyawan PT.Telkom Indonesia Witel Padang?
3. Adakah pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Padang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui komunikasi organisasi pada PT.Telkom Indonesia Witel Padang
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja pada PT. Telkom Indonesia Witel Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Telkom Indonesia Witel Padang

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Aspek Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan memberikan informasi bagi masyarakat umum sehingga dapat memperkaya keilmuan khususnya dibidang sumberdaya manusia di perusahaan.

b. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk perusahaan PT Telkom khususnya wilayah Padang dalam membangun kepuasan kerja karyawan. Bagi Lembaga pendidikan dapat menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan penelitian khususnya yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang Rangkuman teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian, Variabel Operasional dan Skala Pengukuran, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang Pengumpulan Data, Karakteristik Responden, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Hasil Penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT.Telkom Indonesia, Tbk Witel Padang.