

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT. Golden Mitra Anugerah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang distributor obat dan farmasi di Kota Batam yang terpercaya dengan mengutamakan kepuasan konsumen. PT. Golden Mitra Anugerah berdiri pada tanggal 06 Januari 2010 yang beralamat di Komplek Golden Permai Blok C No. 10-11-12 Bengkong Laut, Batam. PT. Golden Mitra Anugerah menerapkan sistem jaringan mutu guna meningkatkan pelayanan dan kepuasan konsumen dalam bertransaksi. Sebagai salah satu distributor obat dan farmasi yang cukup besar di daerah Kepulauan Riau menjadikan PT. Golden Mitra Anugerah memiliki kebijakan mutu yang diterapkan untuk mencapai tujuan, antara lain:

1. Menjamin kualitas produk yang disalurkan kepada konsumen
2. Melaksanakan peran internal kontrol untuk menjamin kegiatan yang dilakukan selalu efektif dan efisien.
3. Selalu meningkatkan teknologi informasi yang berkesinambungan agar terjalannya perkembangan kemitraan yang saling menguntungkan.

(PT. Golden Mitra Anugerah, 2021)

PT. Golden Mitra Anugerah selalu menerapkan budaya kerja diantaranya:

1. Integritas, merupakan budaya yang berhubungan dengan keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar.
2. Profesionalitas, merupakan inbudaya organisasi yang berkaitan dengan bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil yang baik.
3. Inovasi, merupakan budaya organisasi yang menyangkut tentang menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasikan hal baru yang lebih baik.
4. Tanggung jawab, merupakan budaya organisasi tentang bekerja secara tuntas dan konsekuen.

5. Keteladanan, merupakan budaya organisasi yang menginginkan karyawan menjadi contoh yang baik bagi lingkungan sekitar.  
(PT. Golden Mitra Anugerah, 2021)

### 1.1.2 Logo Perusahaan



**Gambar 1.1 Logo Perusahaan**

*Sumber: PT. Golden Mitra Anugerah, 2021*

### 1.1.3 Visi Misi Perusahaan

PT. Golden Mitra Anugerah Batam memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

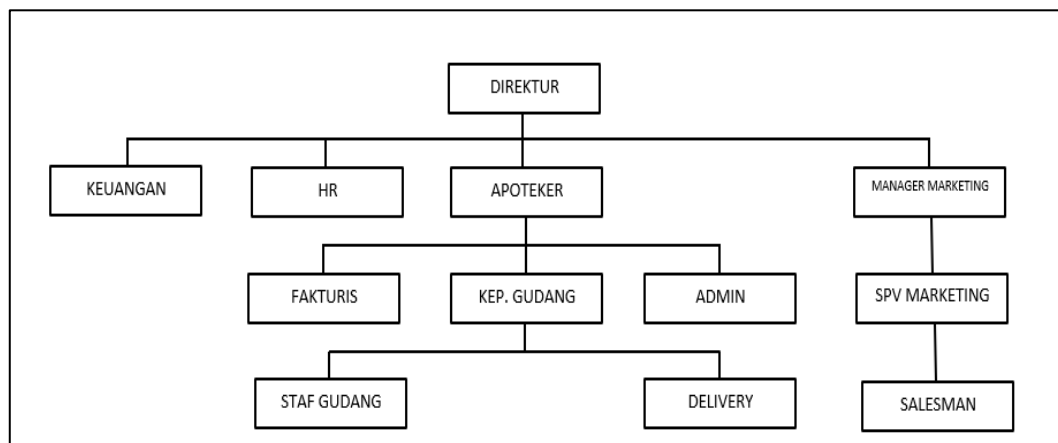
Menjadi mitra yang terpercaya sebagai penyedia jasa distribusi produk farmasi yang mengutamakan kepuasan pelanggan. (PT. Golden Mitra Anugerah, 2021)

Misi:

1. Menjamin mutu produk farmasi dijalar distribusi sesuai dengan standar operasional
  2. Memastikan karyawan bekerja secara professional
  3. Meningkatkan pengembangan teknologi informasi yang berekesinambungan
- (PT. Golden Mitra Anugerah, 2021)

#### 1.1.4 Struktur Organisasi PT. Golden Mitra Anugerah

Agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik pada suatu perusahaan harus membutuhkan suatu kerja sama yang baik, karena kerja sama merupakan suatu unsur utama dalam sebuah perusahaan. Agar kerjasama berlangsung dengan maksimal dan terorganisir, maka organisasi atau perusahaan membutuhkan struktur organisasi. Menurut Robbins & Judge (2019) struktur organisasi mengartikan bagaimana suatu pekerjaan secara formal dialokasikan, diklasifikasikan, serta dikoordinasikan. Seperti halnya dengan PT. Golden Mitra Anugerah Batam yang memiliki struktur organisasi yang dipaparkan pada Gambar 1.2 sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi**

*Sumber: PT. Golden Mitra Anugerah, 2021*

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia memegang peran penting. Tanpa adanya sumber daya manusia, roda dan laju perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Sebagai aset yang telah diseleksi, sumber daya manusia juga berperan sebagai pengatur utama dalam mewujudkan dan mencapai tujuan utama organisasi atau perusahaan. Dalam pencapaian tujuan tersebut, organisasi atau perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Lumentut & Dotulong (2015) yang menyebutkan bahwa dalam memenuhi sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan, maka memerlukan pengelolaan strategi yang baik untuk menciptakan

kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menjalani kondisi organisasi atau perusahaan yang selalu berubah mengikuti perkembangan.

Eksistensi sumber daya manusia sebagai kunci utama dari semua aktivitas perusahaan, seperti menjalankan usaha, mengatur dan mengevaluasi, sehingga akan menghantarkan perusahaan pada keberhasilan (Iskandar, 2018). Semakin baik sumber daya manusia yang dimiliki, maka semakin maksimal pula hasil yang diperoleh oleh organisasi atau perusahaan tersebut. Hal ini menjelaskan bahwa adanya relevansi antara kualitas sumber daya manusia dengan hasil dari pencapaian tujuan perusahaan. Demi pencapaian tujuan perusahaan tersebut, pembentukan visi dan misi memegang peran penting. Sejalan dengan Agustini & Harefa (2016) yang mengatakan bahwa organisasi atau perusahaan didirikan berdasarkan visi, dan pelaksanaan misinya dikelola oleh sumber daya manusia.

Melihat zaman yang menuntut organisasi atau perusahaan untuk selalu maju, berkembang, dan berinovasi maka dibutuhkan sumber daya manusia yang harus memperhatikan hal-hal penting dalam lingkup perilaku organisasi, salah satunya yaitu kepuasan kerja. Afianto & Utami (2017) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan gambaran dari perasaan karyawan terhadap pekerjaan yang dijalannya dan karyawan juga akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan apabila memperoleh situasi yang kondusif. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Novieka & Prasetya (2018) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hal yang penting yang harus dimiliki karyawan untuk berinteraksi dengan lingkungan kerjanya, hal ini bertujuan agar pekerjaan dan tugas yang diberikan dapat dikerjakan dengan maksimal sesuai dengan apa yang perusahaan inginkan. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan merupakan hal yang sangat individualistis dan tergantung pada pribadi masing-masing karyawan (Herizal & Nur, 2019).

Brury (2016) mengatakan bahwa kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan akan mengalami peningkatan jika dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang diterima dalam organisasi atau perusahaan. Kepuasan kerja juga digunakan untuk memprediksi sisi positif dan negatif mengenai pekerjaan untuk

membantu seorang karyawan dalam memenuhi harapan dari pekerjaannya (Ghimire & Shrestha, 2019). Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Setyoningrum & Diphojoyo (2020) bahwa kepuasan kerja adalah representasi dari hal positif maupun negatif terhadap apa yang dikerjakan berdasarkan semua hal yang dilalui di sebuah organisasi atau perusahaan. Dalam pemenuhan harapan pekerjaan, Herizal & Nur (2019) juga menyebutkan bahwa kepuasan kerja yang akan diperoleh karyawan apabila terdapat sinkronisasi antara sesuatu yang diharapkan oleh karyawan terhadap kenyataan yang didapat pada organisasi atau perusahaan tersebut. Kepuasan kerja yang didapatkan oleh karyawan sesuai dengan keinginan, tentu akan mempermudah dalam melakukan pekerjaan sehingga akan mendapatkan target sesuai dengan apa yang diinginkan.

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang memegang peran untuk meningkatkan tingkat kepuasan kerjanya. Agustini dan Harefa (2016) menyebutkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan sembilan aspek diantaranya upah, promosi, supervisi, *benefit, contingent rewards, operating procedures, co-workers, nature of work, dan communication*. Dari ke sembilan faktor tersebut, penulis melakukan *pre-survey* yang disebarkan kepada tujuh belas orang karyawan PT. Golden Mitra Anugrah untuk menentukan faktor yang berperan penting dalam penentuan tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil *pre-survey* menunjukkan bahwa *communications* atau komunikasi mendapatkan skor tertinggi yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT. Golden Mitra Anugrah, sehingga komunikasi dijadikan sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja pada penelitian ini.

Sumber daya manusia yang berkualitas tentunya sangat dibutuhkan oleh perusahaan. Untuk menjadikan sumber daya manusia diperusahaan tersebut berkualitas, maka terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh perusahaan salah satunya yaitu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini bertujuan agar karyawan bisa menjalankan pekerjaan dan tugasnya dengan baik. Berdasarkan hasil *pre-survey* yang penulis sebarakan kepada karyawan PT. Golden Mitra Anugerah, untuk menjalankan pekerjaan dan tugasnya dengan baik, maka diperlukan

komunikasi yang baik sebagai tolak ukur kepuasan kerja. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Afianto dan Utami (2017) yang mengatakan bahwa tidak akan ada suatu perusahaan tanpa adanya sebuah komunikasi, karena komunikasi merupakan hal yang penting dan saling berpautan dalam sebuah perusahaan.

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan, karena komunikasi tidak hanya digunakan untuk menyampaikan pesan, ide, dan gagasan saja namun juga digunakan sebagai media untuk berinteraksi demi mencapai tujuan yang diinginkan (Syaifuddin, *et al.* 2019). Melalui komunikasi peran dan tanggung jawab karyawan dalam melakukan pekerjaan dilaksanakan dengan baik dan penuh dedikasi (Desa, *et al.* 2019). Ketika komunikasi berjalan dengan baik, interaksi yang dimiliki akan berdampak pada eratnya suatu hubungan baik antar sesama karyawan. Selain menghasilkan hubungan baik, komunikasi juga diperlukan untuk menyatukan persepsi karyawan dalam mencapai tujuan yang hakiki pada organisasi atau perusahaan, guna mengolah ide konstruktif karyawan (Maulina, 2017). Kaitan ini menyimpulkan bahwa sumber daya manusia dituntut untuk menjadi pribadi yang komunikatif.

PT. Golden Mitra Anugerah sebagai salah satu distributor obat dan farmasi yang cukup besar di daerah Kepulauan Riau tentunya membutuhkan kerja sama yang baik demi tercapainya tujuan perusahaan. Untuk melakukan kerja sama yang baik, dibutuhkanlah komunikasi di lingkungan perusahaan agar apa yang diinginkan dapat berjalan dengan lancar. Kelancaran dan pencapaian tujuan suatu perusahaan tidak hanya tergantung dari pemimpin saja, namun juga bergantung kepada karyawan yang berkerja di perusahaan tersebut. Berdasarkan data dari bagian *Human Resource* PT. Golden Mitra Anugerah terdapat 34 sumber daya manusia yang berkerja di perusahaan tersebut sesuai dengan bidang yang telah ditetapkan.

Dari data yang diperoleh, dapat diketahui jumlah karyawan PT. Golden Mitra Anugerah yaitu sebanyak 34 orang yang pastinya membutuhkan komunikasi yang baik untuk kelancaran perusahaan. Menurut Mindari (2019) komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan pemahaman dan kerjasama antar karyawan. Hal ini

sejalan dengan ungkapan Muttaqijn (2016) yang juga menyebutkan komunikasi yang efektif dapat mengembangkan hubungan antara individu dengan kelompok, begitupun sebaliknya apabila komunikasi yang berjalan di organisasi atau perusahaan tidak berjalan dengan lancar dan efektif, maka pekerjaan yang dilakukan juga tidak efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan bagian *human resources* (HR) PT. Golden Mitra Anugerah pada tanggal 14 Oktober 2020 pukul 10.00 sampai dengan 10.30 WIB, penulis menanyakan tentang hasil *pre-survey* yang mendapatkan hasil bahwa karyawan yang memilih bentuk kepuasan kerja mereka yaitu komunikasi sebagai ranking pertama. Hal ini tentu menjadi tanda tanya bagi penulis bagaimanakah komunikasi organisasi yang terjadi pada PT. Golden Mitra Anugerah. Berikut adalah hasil dari wawancara:

Dari hasil wawancara diketahui bahwa minimnya keterbukaan komunikasi dalam karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan tidak mau berkomunikasi lebih lanjut dan bertukar pikiran serta informasi seputar kehidupan sehari-hari, permasalahan kerja, dan permasalahan dengan atasan. Tidak hanya dari sesama karyawan, komunikasi yang kurang juga ditunjukkan dari atasan kebawahan, seperti atasan kurang peduli terhadap permasalahan kerja, kurangnya simpati kepada karyawan, dan kurangnya rasa menghargai dari atasan. Karena, peran atasan dalam lingkungan kerja itu sangat penting, terutama dalam menumbuhkan dan menciptakan komunikasi organisasi yang baik antar pegawai dan pegawai keatasan. Apalagi dalam menyelesaikan masalah, atasan sangat minim andil dalam menyelesaikan permasalahan.

Hal ini juga menumbuhkan efek samping seperti kesalah pahaman terkait rekapitulasi penjualan, pemaparan hasil rapat yang berbeda, dan juga menimbulkan konflik yang perkepanjangan. Bagian *human resource* PT. Golden Mitra Anugerah sangat menyayangkan hal ini, berbagai upaya sudah dilakukan untuk menciptakan komunikasi yang harmonis didalam perusahaan salah satunya dengan rekreasi bersama. Namun, hal ini ternyata belum cukup berengaruh terhadap komunikasi dan kerja sama antar pegawai, sehingga mungkin perlu mengadakan pendekatan

melalui kegiatan lainnya. Kerja sama yang baik tentu akan terhambat apabila komunikasi yang ada di perusahaan masih tergolong buruk. Oleh karena itu bagian *human resources* sangat berharap komunikasi yang baik bisa tercipta di dalam perusahaan, supaya apa yang menjadi cita-cita dan tujuan perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Untuk memperkuat penelitian ini, penulis juga melakukan *preliminary test* yang disebarkan kepada karyawan PT. Golden Mitra Anugrah Batam sebanyak 17 karyawan sebagai responden. *Preliminary test* tersebut mengenai pernyataan seputar komunikasi organisasi dan kepuasan kerja karyawan. Hasil dari *preliminary test* mengenai komunikasi organisasi ditunjukkan pada tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Hasil *Preliminary Test* Komunikasi Organisasi**

<b>Dimensi</b>	<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
Komunikasi ke arah bawah ( <i>Downward communication</i> )	49,0%	Rendah
Komunikasi ke arah atas ( <i>Upward communication</i> )	43,5%	Rendah
Komunikasi lateral ( <i>Lateral communication</i> )	50,5%	Rendah
<b>Total</b>	<b>47,6%</b>	<b>Rendah</b>

*Sumber: Hasil olahan penulis, 2021*

Tabel di atas menunjukkan hasil dari data *preliminary test* terkait komunikasi organisasi yang terjadi di PT. Golden Mitra Anugrah Batam. Dari hasil penyebaran kuisioner mengenai komunikasi organisasi, hasil terendah ditunjukkan dengan angka sebesar 43,5% dengan kategori rendah pada dimensi komunikasi ke arah atas (*upward communication*). Dimensi ini berisi pernyataan mengenai komunikasi antara bawahan terhadap atasan terkait keluhan yang dihadapi dan bertukar pikiran dalam menyelesaikan masalah dan pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan tidak terbuka terhadap keluhan dan permasalahan terkait pekerjaan yang dialami kepada atasannya. Persentase tertinggi ialah sebesar 50,5% dengan kategori rendah pada dimensi komunikasi lateral (*lateral communication*). Dimensi ini berisi pernyataan mengenai komunikasi antar sesama



karyawan dalam pembentukan tim kerja untuk menyelesaikan tugas dan bertukar pikiran. Hal tersebut menunjukkan bahwa antar sesama rekan kerja dalam melakukan penyelarasan masih tergolong rendah. Hasil *preliminary test* komunikasi organisasi secara keseluruhan menunjukkan angka sebesar 47,6% yang berarti masuk kedalam kategori rendah.

Sementara itu penulis melakukan wawancara kepada bagian *human resources* PT. Golden Mitra Anugerah mengenai kepuasan kerja karyawan pada tanggal 23 Desember 2020 pukul 13.46 sampai dengan 14.20 WIB. Hasil wawancara menyimpulkan bahwa menurut bagian *human resources*, kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang penting demi kemajuan perusahaan. Apabila karyawan merasa puas dengan apa yang didapatkan dari perusahaan maka karyawan tersebut akan memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja dan beraktivitas diperusahaan. Semangat kerja yang tinggi tentu akan mendatangkan pengaruh yang sangat besar demi kemajuan perusahaan.

PT. Golden Mitra Anugerah selalu berusaha untuk memenuhi keinginan karyawan dan berusaha memberikan yang terbaik bagi karyawan. Namun indikator kepuasan dari masing-masing individu tentu berbeda dan tidak akan sama. Akan tetapi, upaya sudah dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan gaji sesuai dengan jabatan dan standar perusahaan, memberikan bonus diwaktu tertentu, menjaga kebersihan kantor sehingga karyawan merasa nyaman. Selain itu perusahaan juga pernah mengadakan rekreasasi untuk meningkatkan komunikasi antar sesama karyawan yang tentunya diharapkan akan menimbulkan kepuasan bagi karyawan PT. Golden Mitra Anugerah.

Dari penjelasan tersebut, sayangnya PT. Golden Mitra Anugerah belum pernah melakukan penilaian kepuasan kerja karyawan. Hal ini tentu belum bisa diketahui apakah karyawan sudah puas terhadap apa yang didapatkan. Namun perusahaan sedang mengkaji hal tersebut dan akan merealisasikan penilaian kepuasan kerja karyawan PT. Golden Mitra Anugerah dalam waktu dekat. Untuk memperkuat hasil wawancara terhadap pimpinan perusahaan di atas, maka penulis melakukan *preliminary test* mengenai kepuasan kerja karyawan PT. Golden Mitra

Anugrah Batam yang berisi pernyataan mengenai kepuasan kerja dapat ditunjukkan pada tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Hasil *Preliminary Test* Kepuasan Kerja**

<b>Dimensi</b>	<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri	57.5%	Cukup Tinggi
Kesempatan terhadap gaji	57.5%	Cukup Tinggi
Kesempatan promosi	39.5%	Rendah
Kepuasan terhadap supervisi	46.5%	Rendah
Kepuasan terhadap rekan kerja	51.5%	Rendah
<b>Total</b>	<b>50,5%</b>	<b>Rendah</b>

*Sumber: Hasil olahan penulis, 2021*

Berdasarkan preliminary test mengenai kepuasan kerja karyawan PT. Golden Mitra Anugrah Batam yang ditunjukkan pada tabel 1.2 menunjukkan hasil tertinggi yang diperoleh dari 17 responden sebesar 57,5% dengan kategori Cukup Tinggi pada dimensi kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri dan dimensi kesempatan terhadap gaji. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Golden Mitra Anugrah bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, sehingga menciptakan hasil yang maksimal, selain itu karyawan pada PT. Golden Mitra Anugrah juga memiliki kepuasan akan kesempatan gaji yang diterima. Sedangkan hasil terendah pada *preliminary test* kepuasan kerja ditunjukkan dengan angka sebesar 39,5% dengan kategori Rendah pada dimensi kesempatan promosi. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Golden Mitra Anugrah memiliki kesempatan promosi yang rendah sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan juga rendah. Total secara keseluruhan pada hasil *preliminary test* kepuasan kerja menunjukkan angka sebesar 50,5% yang berarti masuk ke dalam kategori rendah.

Untuk memperkuat hasil dari *preliminary test*, penulis juga menambahkan data sekunder berupa data gaji atau upah yang masuk kedalam dimensi kepuasan kerja karyawan. Berikut adalah tabel 1.3 yang merupakan data gaji pokok yang diterima oleh karyawan PT. Golden Mitra Anugerah:

**Tabel 1.3 Data Gaji karyawan**

No	Jabatan	Rentang Gaji
1	Manager	Rp. 9.200.000 – Rp. 10.000.000
2	Supervisor	Rp. 5.600.000 – Rp. 6.000.000
3	Operator	Rp. 4.200.000 – Rp. 4.500.000

*Sumber: PT. Golden Mitra Anugerah Batam, 2021*

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muttaqijn (2016) pada objek penelitian Badan Usaha Milik Negara Industri Strategis (BUMNIS) di wilayah Jawa Barat menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja, hal ini berarti perusahaan dituntut untuk meningkatkan keefektifan komunikasi agar kepuasan kerja juga maksimal. Penelitian lain dilakukan oleh Santosa (2017) pada objek penelitian PT. Cemara Agung divisi *weaving* menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, hal ini menyatakan bahwa diperlukannya pengertian dan pemahaman terkait informasi yang diterima, oleh sebab itu dibutuhkanlah komunikasi yang baik di lingkungan perusahaan yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Berlandaskan pada uraian latar belakang dan fenomena yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Golden Mitra Anugerah Batam dengan judul penelitian **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada PT. Golden Mitra Anugerah Batam)”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Karyawan pada suatu organisasi atau perusahaan dijadikan sebagai subjek yang sangat mempengaruhi keberlangsungan dan keberhasilan tujuan perusahaan. Agar dapat memenuhi tujuan perusahaan maka dibutuhkan komunikasi yang membantu interaksi dan hubungan antar sesama karyawan. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada kepuasan yang diperoleh oleh karyawan di perusahaan itu sendiri. Dilihat dari fenomena yang terjadi pada PT. Golden Mitra Anugerah, komunikasi berperan sebagai aspek dalam interaksi atau hubungan antar sesama karyawan untuk mencapai kepuasan kerja. Merujuk pada hasil *preliminary test* menunjukkan bahwa tingkat komunikasi organisasi dan kepuasan kerja karyawan pada PT. Golden Mitra Anugerah secara keseluruhan masuk dalam kategori rendah. Berdasarkan uraian tersebut, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Golden Mitra Anugerah. Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana tingkat komunikasi organisasi karyawan PT. Golden Mitra Anugerah?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Golden Mitra Anugerah?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Golden Mitra Anugerah?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah diajukan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat komunikasi organisasi karyawan PT. Golden Mitra Anugerah
2. Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Golden Mitra Anugerah
3. Mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Golden Mitra Anugerah

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini tidak terlepas dari harapan untuk memberikan manfaat bagi penggunanya, baik dilihat dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Secara aspek teoritis, penelitian dapat bermanfaat untuk mengembangkan literatur yang sudah ditetapkan sebelumnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperbanyak wawasan ilmu pengetahuan tentang relevansi pengaruh komunikasi karyawan terhadap kepuasan kerja disuatu organisasi atau perusahaan.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Dilihat dari aspek praktis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi beberapa sudut pandang, yaitu sebagai berikut:

- 1. Bagi perusahaan,** hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk mempertimbangkan dalam penetapan keputusan yang berhubungan dengan upaya peningkatan kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberi masukan kepada PT. Golden Mitra Anugrah agar meningkatkan komunikasi karyawan agar lebih baik lagi.
- 2. Bagi peneliti selanjutnya,** hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi yang digunakan pihak akademika ketika hendak melakukan penelitian sejenis.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi menjadi lima bab, adapun gambaran umum penelitian untuk setiap bab adalah sebagai berikut:

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi latar belakang mengenai fenomena masalah yang akan diteliti, rumusan masalah yang berisi permasalahan yang berlandaskan pada latar belakang, tujuan penelitian dengan menjelaskan hasil yang diharapkan, manfaat penelitian yang dilihat dari dua aspek yaitu aspek teoritis dan aspek praktis, ruang

lingkup penulisan berupa lokasi dan objek penelitian, waktu dan pelaksanaan penelitian, dan juga sistematika penulisan dari bab I hingga bab V.

**b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi deskripsi teoritis variabel-variabel yang diteliti dan kerangka teoritis yang digunakan, serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, metode dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini meliputi kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.