

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam suatu organisasi, anggota yang terdiri dari seorang pimpinan dan pegawai menjadi sumber daya yang berpengaruh utama dalam mengarahkan misi dari organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Seluruh sumber daya yang terikat memerlukan adanya kepuasan kerja dalam lingkungan pekerjaan. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya akan cenderung memperhatikan moral kerja, kehadiran, dan prestasi kerja (Wijaya, 2018). Moral kerja ditunjukkan dengan adanya sikap fleksibel terhadap lingkungan kerja (Purbasari, 2012), kehadiran ditunjukkan dengan adanya perizinan dan presensi yang jelas dan minimnya absensi (Harumy et al., 2018), dan prestasi kerja ditunjukkan dengan pelaksanaan tugas yang dapat dicapai secara individual maupun kelompok (Baehaki & Faisal, 2020)

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang didapatkan oleh individu itu sendiri. Dalam lapangan pekerjaan, tidak jarang ditemukan pegawai yang tidak merasa puas dengan pekerjaannya. Pegawai yang tidak puas biasanya menunjukkan sikap yang meninggalkan pekerjaan, pegawai sering mengeluh dan membangkang, mencuri, dan menghindari tanggung jawab sebagai pegawai (Marini, 2019). Sedangkan pegawai yang puas dengan pekerjaannya ditunjukkan dengan peningkatan produktivitas kerja, perbaikan sikap dan tingkah laku yang akan berdampak pada tercapainya tujuan perusahaan (Robbins dalam Cahyoseputro et al., 2015). Kepuasan kerja pegawai mengacu pada sikap yang ditunjukkan pegawai terhadap pekerjaan itu sendiri secara positif (Armstrong dalam Delya et al., 2018).

Salah satu faktor yang melatarbelakangi puas atau tidaknya pegawai dalam suatu perusahaan adalah komunikasi yang diberikan oleh pimpinan. Pimpinan memiliki tugas yaitu memimpin atau mengatur sebuah organisasi atau perusahaan (Thalia & Hutapea, 2021). Pimpinan yang baik direpresentasikan dengan sikap jujur, komponen, bertanggung jawab, dan berorientasi ke depan (Yuliana & Widayati, 2018). Dengan adanya pimpinan yang memiliki sikap positif akan berdampak pada

legitimasi dan kredibilitas dimata bawahannya. Gaya kepemimpinan dari seorang pimpinan perusahaan juga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sinurat (2017), bahwa pimpinan perlu memahami perilaku pegawai agar dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai sehingga menciptakan semangat kerja, kreativitas, dan kenyamanan kerja bagi pegawai. Dengan gaya kepemimpinan yang tepat, pegawai akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi sehingga setiap pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik. Pimpinan merupakan seorang yang penting untuk memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif di dalam organisasi. Kemampuan ini perlu terus dikembangkan secara dinamis sesuai dengan kebutuhan yang terus berubah dari waktu ke waktu.

Komunikasi interpersonal yang baik dari seorang pimpinan sangat penting agar pegawai merasa didukung dalam pengembangan diri mereka. Komunikasi interpersonal yang baik yang dilakukan pimpinan kepada pegawai ditunjukkan dengan adanya pertukaran informasi atau pendapat mengenai masalah, prestasi, dan berbagai hal yang berkaitan dengan organisasi. Terkadang, hambatan dalam komunikasi bisa muncul, dan pegawai mengharapkan bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan dapat terjalin secara lancar sepanjang waktu. Hal ini sesuai dengan pernyataan Manurung (2020) bahwa komunikasi yang efektif antara pimpinan dengan pegawai akan menjaga pada kepuasan kerja pegawai. Komunikasi yang efektif meliputi komunikasi yang dimana pegawai dapat menyampaikan ide-ide atau gagasan (Nurrohm & Anatan, 2009) serta pimpinan yang dapat memberikan instruksi informasi terkait sistem atau metode kerja tertentu juga umpan balik terhadap pelaksanaan kerja pegawai (Manurung, 2020). Komunikasi interpersonal oleh seorang pemimpin sangat penting sebagai pendukung kelancaran komunikasi di dalam organisasi. Sistem dan hubungan komunikasi interpersonal yang efektif dari seorang pemimpin dapat mengurangi kesenjangan antara berbagai pihak dalam organisasi serta mengurangi rasa saling tidak percaya atau kecurigaan di lingkungan kerja yang dapat mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja. Komunikasi yang baik juga berfungsi sebagai mediator dalam proses kerjasama dan transformasi untuk mendukung kemajuan organisasi.

Salah satu hal penting yang menjadi pokok penting perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa peminjaman uang adalah adanya target omset yang

dititikberatkan pada karyawan sebagai tugas kerja. Adanya tugas kerja yang berpacu pada target, mengharuskan para pegawai dapat mencapai target dari perusahaan. Hal ini menjadi sorotan kinerja yang baik apabila seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pimpinan dengan tepat dan dapat mencapai setiap target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Kepuasan kerja tidak hanya berasal dari pemenuhan tugas-tugas yang terlihat secara langsung, tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi dengan atasan dan rekan kerja, kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan perusahaan, standar kinerja yang diterapkan, serta kondisi lingkungan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja tidak hanya berasal dari pemenuhan tugas-tugas yang terlihat secara langsung, tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi dengan atasan dan rekan kerja, kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan perusahaan, standar kinerja yang diterapkan, serta kondisi lingkungan kerja yang mendukung. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian Wijaya (2018) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dari karyawan.

Tabel 1. Persentase ketidakhadiran pegawai PT. Pegadaian Kraksaan pada Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Pegawai	Persentase Ketidakhadiran
1	Januari	55	5,45%
2	Februari	55	3,63%
3	Maret	55	3,63%
4	April	55	7,27%
5	Mei	55	5,45%
6	Juni	55	1,81%
7	Juli	55	1,81%
8	Agustus	55	9,09%

9	September	55	9,09%
10	Oktober	55	5,45%
11	November	55	12,72%
12	Desember	55	10,90%

Sumber: PT. Pegadaian Kraksaan Tahun 2023

Tabel 2. Persentase pencapaian omset PT. Pegadaian Kraksaan pada tahun 2021 - 2023

No	Tahun	Pencapaian (%)	Pencapaian (Rp)	Target Pencapaian (%)	Target Pencapaian (Rp)
1	2021	108,46%	5.379.000.000	110%	5.445.000.000
2	2022	108,53%	6.493.900.000	110%	6.655.000.000
3	2023	107,06%	8.147.000.000	110%	8.470.000.000

Sumber: PT. Pegadaian Kraksaan Tahun 2021-2023

Pada tabel kehadiran bulan Januari sampai Desember 2023 dan tabel omset tahun 2021 sampai 2023 di PT. Pegadaian Kraksaan, memperlihatkan bahwa terdapat fenomena absensi dari pegawai yang tinggi dan omset yang belum memenuhi target perusahaan. Hal ini disebabkan kurangnya informasi yang disampaikan pimpinan pada pegawai sehingga menyebabkan kesalahpahaman dalam penerimaan pesan atau informasi dan kurangnya keterbukaan pegawai dalam menyampaikan ide atau argumentasi kepada pimpinan. Berdasarkan wawancara awal dengan Bapak Muamar Iqbal, S.E selaku pimpinan, evaluasi yang dilakukan di PT. Pegadaian Kraksaan terkait hasil kerja atau laporan kegiatan hanya dilaksanakan sebulan sekali. Kondisi tersebut membuat peneliti berasumsi bahwa evaluasi terkait hasil kerja dan laporan kegiatan tidak rutin, sehingga evaluasi ini dapat menggambarkan komunikasi interpersonal yang terjalin antara pimpinan terhadap bawahan masih minim dan adanya ketidakpuasan kerja pegawai. Hal ini sesuai dengan pernyataan Afriyadi

(2015) bahwa komunikasi interpersonal pimpinan kepada pegawai harus dilakukan secara rutin, kegiatan berkomunikasi secara rutin berfungsi untuk memberikan *feedback* atau umpan balik terkait hasil kerja, prestasi kerja, maupun pelanggaran yang telah dilakukan pegawai.

Berdasarkan keadaan tersebut dan melihat begitu pentingnya komunikasi antara pimpinan dan pegawai secara terbuka dan efektif diasumsikan akan memberi hubungan yang signifikan pula terhadap kepuasan kerja pegawai, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Pegadaian Kraksaan dengan judul “**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI PT. PEGADAIAN KRAKSAAN**”.

B. RUMUSAN MASALAH

Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal pimpinan dengan kepuasan kerja pegawai di PT. Pegadaian Kraksaan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal pimpinan dengan kepuasan kerja pegawai di PT. Pegadaian Kraksaan

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Secara Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada peneliti mengenai hubungan komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kepuasan kerja di suatu perusahaan.
2. Bagi perusahaan terkait, hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, masukan bagi pihak PT. Pegadaian Kraksaan mengenai komunikasi interpersonal dan kepuasan pegawai.

b. Secara Teoritis

Teori ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi, dan pengetahuan dalam khasanah ilmu komunikasi khususnya yang terkait dengan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

