

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Industri Telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi di Indonesia. Berdiri dari kerja sama PN Telekomunikasi dan Siemen AG tahun 1966. Kerja berlanjut pada pembentukan Pabrik Telepon dan Telegraf (PTT) sebagai Bagian dari LPP Postel tahun 1968. Pada tahun 1974, bagian ini dipisahkan dari LPP Postel menjadi sebuah Perseroan Terbatas yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi. Pendirian Perusahaan ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No: 34 tahun 1974 tanggal 23 September 1974 tentang Penyetoran Modal Negara Republik Indonesia untuk Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) di Bidang Industri Telekomunikasi.

PT INTI juga memproduksi perangkat-perangkat hasil pengembangan sendiri seperti Stasiun Bumi Kecil (SBK), High Frequency (HF) Radio, Digital Microwave Radio (DMR), Sistem Telepon Kendaraan Bergerak (STKB), Pesawat Telepon Umum Coin Box dan Pesawat Telepon Umum Swalayan (PTUS).

Faktor Sumber daya manusia penting bagi organisasi, karena satu-satunya faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif potensial adalah sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya ini dikelola. Diperkuat Menurut pendapat Moses N Kiggundu, sumber daya manusia (SDM) merupakan pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif..

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas hal-hal berkaitan dengan manusiawi termasuk di dalamnya adalah kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan adalah suatu perasaan menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, pegawai akan merasa tidak puas dan sebagai petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan (Saripuddin, 2015). Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja.

Faktor yang mendukung dan dianggap bagi peningkatan kepuasan kerja adalah adanya komunikasi organisasi yang efektif guna membangun hubungan kuat didalam ruang lingkup organisasi. Dalam Suatu Perusahaan makna Komunikasi berperan sangat penting. kepuasan komunikasi digunakan untuk menyatakan keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai dalam lingkungan total komunikasinya. Redding (dalam Pace dan Faules, 2002:164) pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam perejaan diantara sesama karyawan memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan . suatu pesan tentang

pekerjaan yang akan disebarluaskan maka pastilah informasi tersebut harus berjalan mengikuti suatu alur dari pimpinan sampai kepada para karyawannya ataupun sebaliknya dan juga diantara karyawan. Selanjutnya, pengembangan sumber manusia ditekankan pada modal intelektual untuk mendorong pengembangan diri seseorang dengan dukungan dari organisasi (Umi Narimawati, 2019). Modal intelektual tersebut lah yang dapat menghasilkan suatu pengalaman, pengetahuan maupun kemampuan mengolah teknologi bagi mereka yang nantinya pengetahuan tersebut dapat dibagikan atau sharing kepada sesama karyawan maupun kepada atasan maupun sebaliknya, komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi nantinya juga akan mempengaruhi kepuasan karyawan di perusahaan tersebut.

Selanjutnya factor pendukung kepuasan kerja karyawan ada pada lingkungan kerja yang yang menunjang. Keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. (Sutrisno (Saripuddin, 2015)). Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang orang yang ada ditempat tersebut.

PT. INTI merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi di Indonesia harus direncanakan dan dikendalikan dengan sebaik – baiknya agar lebih efektif untuk menjaga kelancaran suatu operasi perusahaan tersebut tersebut.

Oleh karena itu, PT INTI untuk memperhatikan suatu sistem komunikasi yang baik sesuai dengan prinsip – prinsip yang berlaku yang dimaksudkan mewujudkan kepuasan

karyawannya, sehingga mempunyai pengendalian terarah yang mampu mendukung tercapainya tujuan Perusahaan tersebut.

Tabel Survey Awal Penelitian

Kuesioner Komunikasi Organisasi

No	Pertanyaan	Ya	Bobot	Tidak	Bobot
1	Atasan selalu memberikan intruksi yang jelas pada saat memberikan pekerjaan	9	90%	1	10%
2	Atasan selalu memeriksa saat karyawan sedang melakukan pekerjaannya	2	20%	8	80%
3	Atasan sering berinteraksi dengan karyawannya saat dalam bekerja	4	40%	6	60%
4	Saya mampu berinteraksi dengan baik dengan sesama rekan kerja	8	80%	2	20%

Dilihat dari tabel diatas ada beberapa fenomena yang mengindikasikan rendahnya Komunikasi Organisasi pada Karyawan PT INTI Bandung. Dilihat dari indikator Komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah dimana masih ada karyawan yang belum bisa berkomunikasi dengan baik dengan atasan maupun sebaliknya, dimana dalam hal ini bagaimana atasan memeriksa pekerjaan bawahannya, serta berhubungan langsung dengan bawahannya. Hal tersebut dipicu dengan kesibukan pihak masing masing

Schuler dan Blank (dalam Nursaid, 2014) mengatakan bahwa ada hubungan yang positif antara ketepatan komunikasi yang berkenaan dengan tugas, komunikasi kemanusiaan, dan komunikasi pembaruan dengan kepuasan kerja dan hasil yang dicapai oleh pekerja.

Adanya hubungan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja yang dimaksud, Semakin besar terjalin komunikasi yang baik, maka semakin besar pula terciptanya iklim positif dalam satu lingkup organisasi.

Kuesioner Survey Awal Berbagi Pengetahuan

No	Pertanyaan	Ya	Bobot	Tidak	Bobot
1	Karyawan sering memberikan masukan kepada atasannya	4	40%	6	60%
2	Disaat saya kesulitan, karyawan lain dengan sukarela membantu pekerjaan saya.	5	50%	5	50%
3	Saya mampu memberikan keterampilan yang saya miliki kepada sesama karyawan	4	40%	6	60%
4	Saya melakukan pekerjaan saya dengan tanpa bantuan rekan kerja	8	80%	2	20%
5	Saya menanggapi setiap ide/gagasan atau pendapat dari rekan kerja	5	50%	5	50%

Dilihat dari tabel diatas ada beberapa fenomena yang mengindikasikan masih kurangnya knowledge sharing/berbagi pengetahuan pada Karyawan PT INTI Bandung.

Dilihat dari indikator *embrained knowledge* (keterampilan) dimana masih ada karyawan yang belum mampu memberikan keterampilannya kepada sesama rekan kerja. Dilihat dari indikator *embodied knowledge* (pengalaman) dimana tidak semua karyawan dapat membantu pekerjaan temannya dalam kesulitan serta tidak banyak karyawan yang memberikan pendapat kepada atasannya. Hal ini dipicu akibat ketidakpercayaan diri dari seorang karyawan/kurangnya rasa ingin *sharing* karyawan.

Pada Penelitian Trivellas Dkk dalam (Restyorini, 2019) menyebutkan bahwa Berbagi Pengetahuan menjadi salah satu komponen penting dalam *knowledge management*, yang mendukung karyawan untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman. Proses *knowledge sharing* ini dinilai menjadi kegiatan paling efektif dalam membagi dan memperoleh informasi di lingkungan kerja. Keseluruhan indikator dalam mempengaruhi kepuasan kerja.

Survey Awal Lingkungan Kerja

No	Pertanyaan	Ya	Bobot	Tidak	Bobot
1	Kondisi udara ruang kerja memberikan kenyamanan selama bekerja	5	50%	5	50%
2	Lingkungan kerja karyawan bebas dan tidak bising dari suara mesin	6	60%	4	40%
3	Penerangan di ruang kerja telah sesuai dengan kebutuhan	4	40%	6	60%
4	Tempat kerja saya menjamin keamanan karyawannya	7	70%	3	30%

Dilihat dari tabel diatas ada beberapa fenomena yang mengindikasikan masih kurangnya Lingkungan kerja pada PT INTI Bandung. Dilihat dari indikator Suhu udara dan penerangan dimana pengaturan suhu yang belum sesuai serta penerangan yang masih kurang. Hal tersebut dipicu akibat kurangnya perhatian pengelola/manajer terhadap lingkungan di sekitar pekerjaan.

Menurut (Nitisemito dalam Nuraini 2013:97) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya. Dari hal tersebut diatas dapat dikatakan bahwa karyawan kurang merasa puas di lingkungan kerja apabila suasana dalam lingkungan kerja kurang kondusif seperti pewarnaan yang kurang tepat, suhu udara yang kurang baik, suara bising, air conditioner (AC) dan penerangan yang kurang memadai.

Mengacu pada Kuesioner awal diatas maka Penulis tertarik untuk mengambil judul “PENINGKATAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN MELALUI KOMUNIKASI ORGANISASI, BERBAGI PENGETAHUAN DAN LINGKUNGAN KERJA PADA PT INDUSTRI TELEKOMUNIKASI BANDUNG”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka ditemukan identifikasi sebagai berikut:

- 1) Masih rendahnya hubungan karyawan dengan atasannya.
- 2) Tidak semua karyawan mampu berkomunikasi baik dengan atasannya
- 3) Masih rendah tingkat kontribusi dengan sesama karyawan.
- 4) Masih rendahnya hubungan sesama karyawan dalam pemecahan masalah.

- 5) Tidak semua karyawan dapat membagi keterampilan yang ia miliki kepada sesama rekan kerja.
- 6) Kurangnya penerangan saat bekerja.
- 7) Pengaturan suhu kurang baik

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan PT INTI Bandung
2. Bagaimana Komunikasi Organisasi Karyawan di PT INTI Bandung
3. Bagaimana Berbagi Pengetahuan di PT INTI Bandung.
4. Bagaimana Lingkungan Kerja di PT INTI Bandung.
5. Seberapa Besar Pengaruh Komunikasi Organisasi, Berbagi Pengetahuan dan Lingkungan Kerja secara parsial terhadap Karyawan PT INTI Bandung.
6. Apakah Komunikasi Organisasi , Berbagi Pengetahuan dan Lingkungan Kerja Berpengaruh Secara Simultan dalam Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT INTI Bandung.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud Penelitian Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan mengetahui besarnya pengaruh komunikasi , knowledge sharing dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan tersebut.

1.4.2 Tujuan Penelitian.

1. Untuk Mengetahui Kepuasan Kerja Karyawan PT INTI Bandung
2. Untuk Mengetahui Komunikasi Organisasi Karyawan di PT INTI Bandung
3. Untuk mengetahui Knowledge Sharing di PT INTI Bandung.
4. Untuk Mengetahui Lingkungan Kerja di PT INTI Bandung.
5. Untuk Mengetahui hubungan Komunikasi Organisasi, Berbagi Pengetahuan dan Lingkungan Kerja Berpengaruh Secara Simultandan Parsial terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT INTI Bandung.
6. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Komunikasi Organisasi, Berbagi Pengetahuan dan lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT INTI Bandung.

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan akan memperkaya perkembangan teori-teori manajemen sumber daya manusia, serta menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh dan mendalam terhadap hal-hal yang belum terungkap dalam penelitian ini.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan dan sebagai bahan pertimbangan berkaitan dengan komunikasi organisasi , berbagi pengetahuan , lingkungan kerja untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor PT INTI (Persero) Bandung yang beralamat di Jl. Moch. Toha 77 Telp. 5201501 Bandung 40253. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada November 2019.

	Uraian	Waktu Kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Survey Tempat Penelitian	■	■																										
2	Melakukan Penelitian			■																									
3	Mencari Data				■																								
4	Membuat Proposal					■																							
5	Seminar						■																						
6	Revisi							■																					
7	Penelitian Lapangan								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
8	Bimbingan													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
9	Sidang																									■	■	■	■

