

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Unza Vitalis merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan kosmetik. Unza Vitalis berdiri sejak tahun 1986 sebagai perusahaan lokal dengan nama PT. Kosmetika Alam Pesona Mandiri. Perusahaan ini memiliki brand produk yaitu Vitalis. Kemudian, pada tahun 2004 berganti nama menjadi PT. Unza Vitalis yang diakuisisi oleh Unza Holding Group yang berkantor pusat di Singapura. Beralamat di Graha UV komplek industry & pergudangan megah kav. 22 Jl. Raya Daan Mogot No. KM 18, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, PT Unza Vitalis memiliki lebih dari 500 orang karyawan. Dengan jumlah karyawan yang banyak dan pembagian divisi yang kompleks, seringkali menimbulkan konflik baik konflik antar sesama karyawan ataupun karyawan dengan atasan. Dalam hal penyampaian komunikasi, banyaknya sumber daya yang ada menyebabkan alur komunikasi berjalan cenderung lambat. Oleh sebab itu perusahaan harus menjaga management konflik dan mengelola bagaimana agar alur komunikasi baik secara vertical ataupun horizontal berjalan dengan baik.

(Pancasila dalam Sholikhah, 2022) Salah satu hal yang ditangan oleh manajemen SDM adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi. Kepuasan kerja karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi, dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja karyawan. Selain itu,

ketidakpuasan kerja karyawan dapat diidentifikasi dari rendahnya produktivitas karyawan, tingginya kemangkiran dalam pekerjaan, dan rendahnya komitmen pada organisasi.

Sebuah perusahaan bisa berjalan dengan baik jika didukung oleh kualitas kinerja karyawan yang maksimal. Kualitas kinerja karyawan bisa dicapai secara maksimal pada saat karyawan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja karyawan menjadi sangat penting bagi sebuah perusahaan karena saat karyawan merasa puas, maka karyawan akan memberikan kontribusi sebaik mungkin bagi perusahaan, yang akhirnya akan mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Karyawan sebagai sumber daya dalam perusahaan perlu dikelola dengan baik. Sebagai seorang individu karyawan mempunyai keterbatasan, kebutuhan, keinginan, dan perasaan, sehingga membutuhkan perhatian dan perlakuan khusus dari pada sumber daya perusahaan yang lain (Kurnia et al, 2017:32). Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasaran serta sumber daya yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia salah satu kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

Kiswuryanto (2014:2). Keberhasilan suatu organisasi dalam mempertahankan karyawan yang telah dimiliki tidak dapat dicapai dengan cara yang mudah. Hal tersebut hanya dapat terwujud berkat kepiawaian organisasi dalam memahami kebutuhan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga memberikan kepuasan kerja bagi karyawan dan termotivasi secara optimal. Karyawan selalu berharap adanya kesinambungan pekerjaan dan diimbangi dengan peningkatan kesejahteraan untuk karyawan dan keluarga dari waktu ke waktu (Soeling dalam kurniawan, 2016).

Spector dalam Yulianti (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan orang tentang pekerjaan mereka, ini menyiratkan sejauh mana kepuasan atau ketidakpuasan dalam (sejauh mana orang menyukai atau tidak menyukai) pekerjaan mereka.

Salah satu faktor yang diduga mampu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu konflik kerja, kenyataannya konflik tidak dapat dihindari tapi dapat diminimalkan supaya konflik tidak kearah perselisihan hingga menyebabkan kerugian pada suatu perusahaan. Tetapi, apabila dapat mengolah konflik dengan baik maka suatu perusahaan bisa memperoleh keuntungan yang optimal. Dampak negatif yang dapat ditimbulkan konflik yaitu, melemahnya hubungan antar pribadi, timbulnya sikap marah, dll (Wijono dalam Putra, 2018).

Menurut Flippo dalam Dharma (2022) mengemukakan bahwa konflik kerja merupakan ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/ organisasi) yang harus membagi sumber daya yang

terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa anggota kelompok mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Menurut Winardi dalam Andika (2021) menyatakan konflik merupakan situasi, dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri beberapa individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan.

Menurut Hasibuan (2019) Konflik kerja yang bersifat negatif, akan merugikan perusahaan, hal ini memicu terhadap terpenuhinya kepuasan kerja pada karyawan. Konflik yang terjadi antar individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok lainnya, konflik atasan dan bawahan. Semua ini akan menimbulkan kerugian perusahaan.

Saeaswati & Sirait (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pekerjaan ada 5 yaitu : 1). Komunikasi antara karyawan dan manajemen (salah satunya konflik kerja). 2). Kompensasi/gaji. 3). Peluang pengembangan karier 4). Merasa aman dalam lingkungan kerja. 5). Keamanan kerja, dll.

Adapun fenomena yang terjadi di PT. Unza Vitalis, peneliti telah melakukan wawancara kepada salah satu karyawan dengan hasil wawancara pada table dibawah 1.1 dibawah ini.

Tabel 1. 1
Hasil wawancara salah satu karyawan PT. Unza Vitalis

Wawancara	Jawaban
Apakah anda sering merasakan bimbang melaksanakan dalam pekerjaan?	Karena tidak sesuai dengan kemampuan dimiliki atau tidak sesuai dengan target yang ditentukan. Kemampuan yang tidak dimiliki mengakibatkan keterpaksaan seseorang dalam melakukan pekerjaan dan merasa gelisah karena takut kemampuan yang dimilikinya akan menghambatan atau tidak sesuai dengan harapan.

apakah dalam kelompok pekerjaan mengalami persaingan?	Karena karyawan masih ingin memperlihatkan kemampuan yang dimiliki masing-masing. karena semakin seseorang memperlihatkan kemampuan yang dimiliki itu kuat maka akan seseorang itu mudah untuk naik jabatan atau pangkat.
Apakah anda dapat menerima intruksi dengan baik?	Karena intruksi yang diberikan kurang jelas maka karyawan tidak dapat memahami intruksi yang diberikan. Karyawan merasa kurang detail dalam mendapatkan arahan dalam melaksanakan pekerjaan yang didapatkan.
Apakah anda mendapatkan respon dengan cepat?	Karena atasan yang terlalu sibuk maka respon yang diberikan tidak cepat. Kurangnya berjalan dengan baik antara bawahan dan atasan sehingga terkadang bawahan mengalami kesulitan dalam mendapatkan respon jika akan bertanya mengenai pekerjaan.
Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keinginan?	Karena pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan kemampuan dan skill yang dimiliki karyawan. Karyawan sering mengalami mengerjakan pekerjaannya diluar jalur yang dimilikinya.
Interaksi di tempat kerja berjalan dengan baik?	Karena sebagian besar karyawan mengerjakan pekerjaannya secara individual. Mereka lebih berfokus mengerjakan pekerjaannya masing-masing. karena beberapa factor alasan yang dimilikinya.

Sumber: PT. Unza Vitalis, 2023

Dari hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa ditemukan adanya masalah yang terjadi di PT. Unza Vitalis yaitu adanya konflik kerja yang masih sering terjadi baik diantara sesama karyawan maupun dengan atasan. Selain itu dalam hal komunikasi di PT. Unza Vitalis belum adanya umpan balik secara horizontal dan kurangnya respon karyawan, sehingga hal ini berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan wawancara dengan pihak *human resources departement* PT. Unza Vitalis beliau mengatakan “konflik di perusahaan ini memang masih sering terjadi, namun konflik itu sampai saat ini bisa diatasi dan dikelola dengan baik” maka dari itu untuk saat ini konflik yang terjadi pada PT. Unza Vitalis bersifat konflik yang mengakibatkan hal positif seperti memunculkan masalah-masalah

yang tersembunyi ke permukaan, sehingga ada kemungkinan untuk diselesaikan dan mendorong pemimpin untuk mencari pendekatan yang lebih tepat untuk memperoleh hasil yang lebih baik lagi serta meningkatkan kesadaran diri karyawan dan dan kesadaran terhadap karyawan lain dan masalah-masalah yang mereka hadapi. Hal tersebut bisa dilihat seperti table hasil wawancara penulis dengan 30 orang karyawan di PT. Unza Vitalis sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survei Mengenai Konflik Kerja Karyawan PT. Unza Vitalis

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah anda sering merasakan bimbang melaksanakan dalam pekerjaan?	16	55.2%	14	44,8%
2	Apakah tindakan saudara bisa mendapatkan hasil dalam menentukan pekerjaan?	21	70.0%	9	30.0%
3	Apakah pekerja yang tidak sesuai kemampuan dapat memicu emosional karyawan?	12	37.9%	18	62.1%
4	apakah dalam kelompok pekerjaan mengalami persaingan?	20	66.7%	10	33.3%

Sumber: Pra survei karyawan PT. Unza Vitalis, data diolah 2023

Berdasarkan tabel hasil survei tentang variabel konflik kerja, pada pernyataan pertama sebanyak 55.2 persen menyatakan tidak, yang mengartikan sering merasakan bimbang melaksanakan dalam pekerjaan. Hal ini terjadi karena tidak sesuai dengan kemampuan dimiliki atau tidak sesuai dengan target yang ditentukan.

Kemudian pada pernyataan kedua sebanyak 66.7 persen menjawab ya, yang mengartikan bahwa dalam kelompok pekerjaan mengalami persaingan. Hal ini terjadi karena karyawan masing ingin memperlihatkan kemampuan yang dimiliki masing.

Selain konflik kerja, komunikasi merupakan faktor lainnya yang diduga mampu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Perusahaan dituntut untuk mencapai tujuan bersama, sehingga membutuhkan adanya suatu penerimaan dan pemaknaan pesan yang efektif. Perusahaan yang memiliki tingkat komunikasi yang baik akan membuat karyawan bekerja dengan nyaman dan kondusif.

Menurut Sutardji dalam Dharma (2022) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pikiran/perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak.

Komunikasi yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan interaksi yang baik antara pegawai dan atasan sehingga meningkatkan kepuasan kerja karyawan itu sendiri (Ardana dalam Haryadi, 2022)

Berdasarkan wawancara dengan pihak *human resources departement* PT. Unza Vitalis beliau mengatakan “komunikasi di perusahaan ini memang masih sering terjadi, namun komunikasi itu sampai saat ini bisa diatasi dan dikelola dengan baik” maka dari itu untuk saat ini komunikasi yang terjadi pada PT. Unza Vitalis bersifat komunikasi yang mengakibatkan hal positif seperti memunculkan masalah-masalah yang tersembunyi ke permukaan, sehingga ada kemungkinan untuk diselesaikan dan mendorong pemimpin untuk mencari pendekatan yang lebih tepat untuk memperoleh hasil yang lebih baik lagi serta meningkatkan kesadaran diri karyawan dan kesadaran terhadap karyawan lain dan masalah-masalah yang mereka hadapi. Hal tersebut bisa dilihat seperti table hasil wawancara penulis dengan 30 orang karyawan di PT. Unza Vitalis sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Hasil Pra Survei Mengenai Komunikasi PT. Unza Vitalis

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah anda bisa menyuarakan pendapat	18	60,00%	12	40,00%
2	Apakah anda dapat menerima intruksi dengan baik	12	40.00%	18	60.00%
3	Apakah pendapat anda ditanggapi dengan baik	20	66.67%	10	33.33%
4	Apakah anda mendapatkan respon dengan cepat	8	26,67%	22	73,33%
5	Apakah ada tindak lanjut atas informasi yang anda sampaikan	15	50,00%	15	50,00%

Sumber: Pra survei karyawan PT. Unza Vitalis, data diolah 2023

Berdasarkan tabel hasil survei tentang variabel komunikasi, pada pertanyaan pertama sebanyak 60 persen menjawab tidak yang mengartikan bahwa dapat menerima intruksi dengan baik. Hal ini terjadi karena intruksi yang diberikan kurang jelas maka karyawan tidak dapat pahami intuksi yang diberikan.

Kemudian pada pernyataan kedua sebanyak 73.33 persen menyatakan tidak yang mengartikan bahwa mendapatkan respon dengan cepat. Hal ini karena atasan yang terlalu sibuk maka respon yang diberikan tidak cepat.

Kemudian untuk memperkuat fenomena yang terjadi, penulis melakukan survey awal dengan memberi kuisisioner kepada 30 responden yaitu para karyawan dari beberapa divisi secara acak di PT. Unza Vitalis dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 4
Hasil Pra Survei Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan PT. Unza Vitalis

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keterampilan	17	56.67%	13	43.33%
2	Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keinginan	12	40.00%	18	60.00%
3	Gaji sudah diberikan secara adil	30	100%	0	0%
5	Atasan mampu memberikan bantuan teknis dalam bekerja	17	56.67%	13	43.33%
6	Atasan mendukung dalam bekerja	15	50.00%	15	50.00%
7	Suasana kerja bisa dirasakan kondusif	18	60.00%	12	40.00%
8	Interaksi di tempat kerja berjalan dengan baik	13	43.33%	17	56.67%

Sumber: Pra survei karyawan PT. Unza Vitalis, data diolah 2023

Berdasarkan table hasil survey tentang variabel kepuasan kerja, pada kenyataan pertama sebanyak 60 persen menjawab tidak yang berarti bahwa pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan keinginan. Hal ini terjadi dikarenakan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan kemampuan atau skill yang dimiliki karyawan.

Kemudian pada pernyataan ke2 sebanyak 56.67 persen menjawab tidak yang berarti bahwa Interaksi di tempat kerja berjalan dengan tidak baik. Hal ini terjadi dikarenakan sebagian besar karyawan mengerjakan pekerjaannya lebih bersifat individual.

Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.

Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan tidak melakukan kesibukan yang tidak ada hubungan dengan pekerjaan yang harus dilakukan (Strauss dan Sayles dalam Kurniawan, 2016).

Menurut Handoko (dalam Sutrisno, 2009:75), “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Dengan demikian, kepuasan kerja merupakan hal yang penting dilakukan oleh perusahaan karena pada akhirnya reaksi-reaksi yang ditampilkan oleh tenaga kerja perusahaan dapat memberikan efek negatif pada perusahaan.

Dari keseluruhan hasil survei diatas terbukti bahwa fenomena yang ada pada data kenyataannya benar-benar terjadi. Maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih mendalam untuk mengetahui apakah konflik kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja di PT. Unza Vitalis yang dituangkan dalam judul skripsi dengan judul “Konflik Kerja Dan Komunikasi Bepengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Unza Vitalis” (Studi Kasus Bagian Produksi).

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan salah satu aspek terpenting dari penelitian ini agar penelitian terstruktur dan memiliki tujuan yang jelas. Berdasarkan latar belakang dan fenomena permasalahan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka

permasalahan yang muncul dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sebagian besar karyawan sering merasakan bimbang melaksanakan dalam pekerjaan. Hal ini mengidentifikasikan bahwa konflik kerja masih tinggi. Sering mengalami persaingan dalam kelompok. Hal ini mengidentifikasikan bahwa konflik kerja masih tinggi.
2. Sebagian besar karyawan sering tidak dapat menerima intruksi dengan baik. Hal ini mengidentifikasikan bahwa komunikasi masih rendah. Sering mengalami tidak mendapatkan respon dengan cepat. Hal ini mengidentifikasikan bahwa komunikasi masih rendah.
3. Sebagian besar karyawan sering melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan keinginan. Hal ini mengidentifikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan masih rendah. Sering mengalami kurang berinteraksi dengan baik ditempat kerja. Hal ini mengidentifikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan masih rendah.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran konflik kerja, komunikasi dan kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis.
2. Apakah konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis.

3. Apakah komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis.
4. Apakah konflik kerja berhubungan secara parsial dengan komunikasi di PT. Unza Vitalis.
5. Seberapa besar konflik kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan sebagaimana yang menggambarkan dalam perumusan masalah mengenai Konflik Kerja dan Komunikasi pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Unza Vitalis (Survei pada kantor Jakarta).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui konflik kerja, komunikasi dan kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis.
2. Untuk mengetahui konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis.
3. Untuk mengetahui komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis.
4. Untuk mengetahui konflik kerja berhubungan secara parsial dengan komunikasi di PT. Unza Vitalis.

5. Untuk mengetahui konflik kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Unza Vitalis.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan secara teoritis dari penelitian yang dilaksanakan, diharapkan dapat membantu dalam menambah pengetahuan, dan dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya sehingga mampu menunjang perkembangan dalam bidang Ilmu Manajemen dan menambah wawasan serta referensi pengetahuan

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dalam lingkup manajemen sumber daya manusia dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh lingkungan kerja dan penempatan kerja terhadap kinerja karyawan

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai sebuah pengalaman dan dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan serta mengaplikasikan ilmu manajemen sumber daya manusia dan menjawab keresahan yang dirasakan peneliti.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan saran terkait bagaimana meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang dilandasi oleh hasil pengamatan peneliti yang diduga bisa diperbaiki melalui pengelolaan konflik kerja dan komunikasi.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, dan mahasiswa Manajemen konsentrasi MSDM secara khusus sebagai literatur, terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada para karyawan di PT. Unza Vitalis yang beralamat di Graha UV kompleks industry & pergudangan megah kav. 22 Jl. Raya Daan Mogot No. KM 18, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2023 sampai dengan bulan Agustus 2018. Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut:

Tabel 1. 5
Pelaksanaan Penelitian

No	Uraian	Waktu Kegiatan																			
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul Penelitian	■																			
2.	Melakukan Penelitian		■																		
3.	Mencari Data		■	■																	
4.	Membuat Proposal		■	■	■	■	■														
5.	Seminar						■														
6.	Revisi							■	■												
7.	Penelitian Lapangan									■	■	■	■								
8.	Bimbingan													■	■	■	■				
9.	Sidang																		■		

Sumber: Peneliti 2023