BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tuntutan era teknologi informasi dan komunikasi saat ini dan yang akan datang tidak ada pilihan lain baik organisasi pemerintahan maupun swasta harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang penuh dengan kepastian. Dalam suatu organisasi makna komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam organisasi adalah dimana dalam melakukan pekerjaan antara pimpinan dengan bawahan maupun sesama pegawai memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan dalam pekerjaan. Keberadaan komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam berorganiasasi, karena dapat digunakan untuk memperbaiki organisasi. Selain itu komunikasi sangat penting sekali untuk kemajuan organisasi, suatu organisasi bisa dikatakan sukses apabila hubungan komunikasi antara internalnya harmonis, komunikasi juga sangat berguna untuk kelangsungan suatu organisasi, dengan adanya studi komunikasiini organisasi bisa memanajamen pengembangan sumber daya manusia, instansi dan tugas-tugas yang lain. Menurut Marwansyah (2014:3-4) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian

kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Selain itu menurut Edy Sutrisno (2016:6) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: " kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Menurut Hasibuan (2016:10) manajemen sumber daya manusia adalah "ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia pada umumnya untuk memperoleh tingkat perkembangan karyawan setinggi-tingginya, hubungan kerja yang serasi di antara para karyawan dan penyatu panduan sumber daya manusia secara efektif ataupun tujuan efisiensi dan kerja sama sehingga diharapkan akan meningkatkan produktifitas kerja. Manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah rangkaian aktivitas mengikuti sebuah alur yang merentang mulai dari proses perencanaan sampai dengan proses hubungan ketenagakerjaan (Dewi, 2012:5)

Ada tiga kepentingan dalam perencanaan sumber daya manusia , yaitu kepentingan individu, kepentingan organisasi, dan kepentingan nasional. Perencanaan sumber daya manusia sangat penting bagi organisasi (perusahaan) dalam mendapatkan calon pegawai yang memenuhi kualifikasi. Dengan adanya perencanaan sumber daya manusia, dapat dipersiapkan calon-calon pegawai

yang berpotensi untuk menduduki posisi manajer untuk masa depan yang akan datang (Anwar, 2017:5).

Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi sebagai salah satu lembaga pelayanan air bersih kepada masyarakat Kota Jambi, maka produktivitas pegawai sangat menentukan kecakupan pelayanan air minum yang berkualitas dan memberdayakan SDM yang kreatif, inovatif, kerja cerdas dan tuntas. Hal ini bahwa keberhasilan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi secara keseluruhan sangat ditentukan oleh komunikasi antar pegawai.

Adapun jumlah pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam lima tahun terakhir sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Pegawai (orang)	Perkembangan (%)
2019	344	-
2020	330	(4.24)
2021	330	0
2022	326	(1,22)
2023	322	(1,24)

Sumber : Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi 2024

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa jumlah karyawan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam lima tahun terakhir. Jumlah karyawan pada tahun 2019 sebanyak 344 orang, tahun 2020 menurun menjadi

330 orang, tahun 2021 menurun stabil dengan 330 orang, tahun 2022 menurun menjadi 326 orang, tahun 2023 stabil sebanyak 322 orang.

Sejalan dengan perkembangan kebutuhan atas pelayanan masyarakat di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi, terlihat jumlah pegawai yang bekerja di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi terus mengalami penurunan. Penurunan pegawai ini dirasakan memberikan dampak pada kepuasan kerja Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi, dimana pelayanan kepada masyarakat kurang optimal, sehingga program kerja yang sudah ditetapkan tidak dapat berjalan secara optimal.

Pemeliharaan hubungan dengan para karyawan memerlukan komunikasi yang efektif. Terlepas dari besar kecilnya suatu organisasi, menyelenggarakan komunikasi secara terus-menerus merupakan suatu keharusan. Dikatakan demikian karena melalui komunikasi berbagai hal yang menyangkut kehidupan organisasi disampaikan oleh satu pihak ke pihak yang lain.

Komunikasi adalah proses menciptakan dan membagi ide. Komunikasi yang efektif bergantung bukan hanya pada akurasi kenyataan, tetapi pada kekayaan ide. Tentu saja, keseluruhan proses komunikasi dapat digambarkan dengan menciptakan ide yang dibagikan. Komunikasi yang paling efektif membuat ide terlihat secara eksplisit (terbuka). Menurut Ahmad dan Nurhakki (2017:4). Seseorang yang terampil berkomunikasi dapat menjembatani jurang membangun jalur baru, dan membangun pandangan baru.

Menurut Agus M.Hardjana (2016:15) “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”. Deddy Mulyadi (2015:11)”Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih”.

Andrew E. Sikula (2017:145) “Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain. Menurut Mortensen (2020:18) komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara individu atau kelompok melalui simbol-simbol yang dimengerti oleh kedua belah pihak.

Adapun Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi karyawan bekerja sesuai dengan bidang kerjanya yang selalu berinteraksi dengan karyawan lain. Sikap karyawan yang selalu mengedepankan kekeluargaan dan saling tolong menolong mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai-nilai budaya komunikasi organisasi dan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Adapun media komunikasi yang digunakan oleh karyawan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi sebagai berikut:

Tabel 1.2
Media Komukasi Pegawai Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi

No	Pernyataan	Skor					
		STS	TS	CS	S	SS	Total
		1	2	3	4	5	
1.	**Komunikasi Vertikal Ke Bawah** Atasan mengkomunikasikan informasi mengenai tugas, dan kebijakan terkait *Job desk* dengan baik.				**5**	**5**	**10**
2.	Atasan memberikan arahan untuk pengembangan diri karyawan dengan baik.				**5**	**5**	**10**
3.	**Komunikasi Vertikal Ke Atas** Dapat dengan mudah melakukan hubungan komunikasi dengan atasan.			**2**	**7**	**1**	**10**
4.	Setiap kendala pekerjaan yang terjadi diri saya mengkomunikasikan kepada atasan dengan baik.			**1**	**7**	**2**	**10**
5.	**Komunikasi Horizontal** Selalu percaya terhadap rekan kerja dalam mengerjakan pekerjaan.				**5**	**5**	**10**
6.	Dengan rekan kerja, koordinasi dan kerjasama terhadap pekerjaan dapat dengan mudah terbentuk.				**6**	**4**	**10**
7.	**Komunikasi Lintas Saluran** Perbedaan jabatan dan bidang pekerjaan tidak menjadi hambatan dalam memperoleh informasi.			**1**	**8**	**1**	**10**
8.	Mempercayai informasi yang diberikan secara pribadi kepada karyawan lain.				**7**	**3**	**10**

Sumber : Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi 2024

Keterangan :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat media komunikasi pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam survei awal. Pada pernyataan 1 yaitu atasan mengkomunikasikan informasi mengenai tugas, dan kebijakan terkait *job desk* dengan baik, dan pada pernyataan 2 yaitu atasan memberikan arahan untuk pengembangan diri karyawan dengan baik yaitu dengan nilai setuju sebanyak 5 orang dan sangat setuju sebanyak 5 orang, kemudian pernyataan 3 yaitu dapat dengan mudah melakukan hubungan komunikasi dengan atasan yaitu cukup setuju sebanyak 2 orang, setuju sebanyak 7 orang dan sangat setuju sebanyak 1 orang, lalu penyataan 4 yaitu setiap kendala pekerjaan yang terjadi diri saya mengkomunikasikan kepada atasan dengan baik yaitu cukup setuju sebanyak 1 orang, setuju sebanyak 7 orang dan sangat setuju sebanyak 2 orang. Kemudian pernyataan 5 yaitu selalu percaya terhadap rekan kerja dalam mengerjakan pekerjaan dengan nilai setuju sebanyak 5 orang dan sangat setuju 5 orang, lalu penyataan 6 yaitu dengan rekan kerja, koordinasi dan kerjasama terhadap pekerjaan dapat dengan mudah terbentuk yaitu dengan nilai setuju sebanyak 6 orang dan sangat setuju sebanyak 4 orang. Kemudian penyataan 7 yaitu perbedaan jabatan dan bidang pekerjaan tidak menjadi hambatan dalam memperoleh informasi dengan nilai cukup setuju sebanyak 1 orang, setuju sebanyak 8 orang dan sangat setuju sebanyak 1 orang. Dan yang terakhir pada penyataan 8 yaitu mempercayai informasi yang diberikan secara pribadi kepada karyawan lain dengan nilai setuju sebanyak 7 orang dan sangat setuju sebanyak 3 orang.

Dalam setiap perusahaan memerlukan komunikasi antara yang satu dengan yang lainnya, komunikasi memerlukan media sebagai penyimpan pesan, gagasan, pikiran agar dapat dimengerti apa yang telah disampaikan komunikator sehingga memperoleh respon, tanggapan, maupun reaksi komunikan. Perkembangan media komunikasi saat ini sudah sangat banyak mulai dari yang sangat sederhana sampai yang paling mutakhir.

Bagi karyawan, komunikasi merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai kepuasan kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan maupun karyawan.

Kepuasan kerja salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai/karyawan. Kepuasan kerja menurut (Martoyo dalam Ainun 2019:5) pada dasarnya kedaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara lain balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Kepuasan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima karyawan dari pekerjaannya dibandingkan dengan yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya.

Menurut Rivai dkk, (2014:620) Kepuasan kerja *(job satisfaction)* merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya

senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya. Department personalia atau manajemen harus selalu memonitor kepuasan kerja karena memengaruhi sikap absensi, perputaran tenaga kerja, kepuasan kerja dan masalah-masalah lainnya.

Menurut Afandi (2018:73) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut Edy Sutrisno (2019:74) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Handoko (2020:193) mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja.

Mengukur tingkat kepuasan kerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi terdapat juga beberapa aspek yang mempengaruhi

munculnya tingkat kepuasan kerja tersebut, yaitu teman sekerja atau teman kerja yang mendukung, di mana merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antar karyawan dengan atasannya dan dengan karyawan lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya. Orang-orang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang terwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan menyenangkan dapat menciptakan kepusan kerja yang meningkat.

Namun berdasarkan survey awal yang penulis lakukan karyawan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi akhir-akhir ini cenderung masih kurang puas dalam bekerja. Kurang puasnya karyawan dalam bekerja akhir-akhir ini telah berdampak pada jumlah indisipliner karyawan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yang dapat dilihat dari tingkat indispliner kaeyawan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi pada lima tahun terakhir yang terangkum pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.3

Daftar Indisipliner Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Mayang

Kota Jambi Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah pegawai	Jumlah jam Kerja	Total Kehadiran Setahun	TM	CP	A	S	I	Jumlah Tindakan Indisipliner	Persentase Indisipliner (%)
2019	344	239	82.216	298	66	49	10	5	428	0,52
2020	330	240	79.200	312	96	55	20	8	491	0,62
2021	330	240	79.200	301	33	45	9	5	393	0,50
2022	326	245	79.870	292	80	51	7	5	435	0,54
2023	322	244	78.568	312	79	21	5	8	425	0,54
Rata-rata										0,54

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi 2024

Keterangan :

TM : Terlambat Masuk

CP : Cepat Pulang

A : Alfa (Tanpa Keterangan)

S : Sakit

I : Izin

Berdasarkan tabel diatas telah terjadi kenaikan persentase indisipliner. Jumlah tindakan indisipliner pegawai pada tahun 2019 sebanyak 428 dengan persentase 0,52%, kemudian jumlah tindakan indisipliner pada tahun 2020 sebanyak 491 dengan persentase 0,62%, lalu jumlah tindakan indisipliner pada tahun 2021 sebanyak 393 dengan presentase 0,50%, kemudian jumlah tindakan pada tahun 2022 sebanyak 435 dengan presentase 0,54% dan yang terakhir jumlah tindakan indisipliner pada tahun 2023 sebanyak 425 dengan presentase 0,54%.

Hal ini dapat menjadi tolak ukur kepuasan kerja dan menunjukan bahwa semakin tinggi tingkat indisipliner pegawai maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja pegawai tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013:202) “Indikator kepuasan kerja hanya dapat diukur dengan kedisiplinan,

tingkat disiplin pegawai dapat dilihat dari absensi kehadiran pegawai dalam bekerja".

Berdaarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi. Hasil penelitian ini dituangkan dalam skripsi dengan judul "**Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi"**.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa latar belakang penelitian pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi adalah sebagai berikut :

1. Jumlah karyawan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dalam kurun waktu 5 tahun terakhir cenderung menurun.
2. Jumlah Media Komunikasi pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi cenderung semakin berkurang diakibatkan ketidakefektifan beberapa media komunikasi.
3. Jumlah indisipliner pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi meningkat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi dan kepuasan kerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi dan kepuasan kerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat peneltiian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi. Diharapkan penelitian ini akan dapat memberi dampak positif dalam membina komunikasi pegawai demi meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.

2. Bagi peneliti. Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai.
3. Bagi peneliti lain. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.