

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Unsur yang paling utama dalam peningkatan kepuasan kinerja anggota dalam organisasi adalah dengan adanya pimpinan yang memiliki kualitas, produktifitas, serta memiliki etos kerja yang tinggi, serta mampu memberikan kontribusi secara optimal kepada bawahan dan organisasi. Setiap organisasi, baik perusahaan ataupun instansi pemerintah, sebagai anggota organisasi pasti memiliki tujuan, dan tujuan tersebut salah satunya adalah kepuasan kerja yang diharapkan dapat selalu tercapai, dengan adanya tuntutan tersebut, maka diperlukan adanya seorang pemimpin yang mampu dalam memimpin bawahannya. Kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pimpinan bertujuan untuk menggerakkan pegawai sehingga kepuasan kerja pegawai dapat terpenuhi dengan baik.

Pimpinan berperan dalam membentuk kondisi dan situasi kerja yang nyaman dan memberikan motivasi dalam meningkatnya kerja pegawai. Bila hal tersebut berhasil dilaksanakan, maka pegawai akan berusaha untuk bekerja sebaik mungkin dan penuh tanggungjawab dalam mencapai tujuan organisasi. Pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggungjawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Kepuasan kerja merupakan sifat (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja (Hasibuan, 2011). Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan (Suwarno, 2011).

Kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja (Wibowo, 2011). Kepuasan kerja juga merupakan cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Sesungguhnya kepuasan kerja pegawai dalam organisasi dapat memberikan manfaat, khususnya untuk pimpinan organisasi. Pimpinan dapat memperoleh informasi berupa kumpulan perasaan, harapan, dan kepuasan kerja pegawai yang bersifat dinamik (cepat berubah) sebagai langkah awal pimpinan untuk mengambil keputusan dalam menangani berbagai masalah kepegawaian yang ada dalam organisasi.

Terkait hal diatas, salah satu faktor pendorong kepuasan kerja pegawai adalah komunikasi yang berlangsung dengan baik dan efektif, karena komunikasi merupakan landasan dasar dari semua interaksi yang berlangsung diantara manusia. Komunikasi merupakan kebutuhan utama didalam kehidupan manusia untuk saling bertukar pesan atau informasi. Karena dengan tanpa adanya komunikasi, interaksi diantara manusia tidak mungkin terjadi, baik itu secara perorangan, kelompok, maupun organisasi. Hal ini disebabkan sebagai manusia sangat memerlukan kehidupan bersosial atau kehidupan bermasyarakat, dan sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi interpersonal. Mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi antar pribadi sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain (Mulyana, 2014).

Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antar pribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih memiliki emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar dan televisi atau lewat teknologi komunikasi tercanggih sekalipun seperti telepon genggam, E-mail, atau telekonferensi, yang membuat manusia merasa terasing. Komunikasi interpersonal dari seorang pimpinan sangat perlu dilakukan sebagai pendukung kelancaran komunikasi didalam organisasi. Sistem dan hubungan komunikasi

interpersonal pimpinan yang baik dapat meminimalisir terjadinya kesenjangan diberbagai pihak dalam organisasi serta dapat pula meminimalisir rasa saling tidak percaya atau saling kecurigaan didalam lingkungan kerja yang berdampak terhadap kepuasan kerja yang rendah. Komunikasi yang baik merupakan mediator dalam proses kerjasama dan transformasi informasi dalam mendukung kemajuan organisasi.

Demikian halnya dengan Koperasi Syariah 212 Kota Bogor yang memiliki banyak pegawai yang menjalankan tugas sesuai dengan bidang kerjanya. Agar komunikasi yang dilakukan dapat berlangsung dengan efektif, maka diperlukan suatu bentuk komunikasi yang dapat berjalan dengan baik disetiap pihak yang terlibat di dalamnya. Komunikasi yang berlangsung dalam organisasi memiliki hubungan kaitannya erat dengan tujuan dalam pencapaian target organisasi serta kepuasan kerja. Pada Koperasi Syariah 212 Kota Bogor, pimpinan selalu berinteraksi dengan pimpinan dan pegawai lain. Sikap pimpinan yang selalu mengedepankan kekeluargaan dan saling tolong menolong mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai-nilai budaya komunikasi interpersonal dan dapat meningkatkan komitmen organisasi para pegawai.

Dengan berkomunikasi anggota yang ada dalam organisasi akan saling berinteraksi, saling membagi informasi dan saling membantu dalam menyelesaikan masalah mereka, serta saling bertukar pikiran untuk meningkatkan kerja demi tercapainya keberhasilan program organisasi, karena untuk mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhannya anggota didalam organisasi tidak dapat menghindarkan diri dari berhubungan dengan orang lain. Komunikasi yang terjalin pada Koperasi Syariah 212 Kota Bogor haruslah dijalankan secara kekeluargaan dengan siapapun. Dari hasil pra survei yang dilakukan pada tanggal 29 November 2020 terhadap 10 orang pegawai Koperasi Syariah 212 Kota Bogor dengan cara memberikan pilihan dari beberapa item jawaban, diantaranya adalah: beban kerja, lingkungan kerja, motivasi, gaya kepemimpinan, komunikasi dan loyalitas, yang diindikasikan menjadi penyebab turunnya kepuasan kerja pegawai Koperasi Syariah 212 Kota Bogor.

Berdasarkan riset pra penelitian menunjukkan bahwa hasil terhadap 10 orang responden pegawai Koperasi Syariah 212 Kota Bogor terdapat faktor yang menjadi indikasi penyebab permasalahan kurangnya kepuasan kerja pegawai. Faktor komunikasi

menempati posisi pertama dengan jumlah yaitu sebanyak 6 dari 10 orang responden atau 60% dan diposisi kedua yaitu gaya kepemimpinan masing-masing dengan jumlah 3 orang dari 10 orang responden atau 30%, selanjutnya pada posisi ketiga adalah beban kerja dan motivasi sebanyak 2 dari 10 orang responden atau 20%, dan yang terakhir adalah lingkungan kerja dan loyalitas pimpinan masing-masing sebanyak 1 dari 10 orang responden atau 10%.

Fenomena di atas, memberikan gambaran bahwa komunikasi pimpinan dan gaya kepemimpinan Koperasi Syariah 212 Kota Bogor terindikasi terhadap turunnya tingkat kepuasan kerja pada Koperasi Syariah 212 Kota Bogor. Para pegawai menyebutkan bahwa komunikasi dan gaya kepemimpinan yang dilakukan pimpinan kepada pegawai masih sangat kurang dan perlu ditingkatkan terutama dalam hal kerjasama dalam penyelesaian tugas yang diberikan kepada bawahan. Selain itu pun komunikasi dan gaya kepemimpinan yang dijalankan pimpinan masih terdapat kendala.

Fenomena lain yang ditemui penulis selama melakukan observasi pra survei dengan melakukan wawancara dengan beberapa pegawai Koperasi Syariah 212 Kota Bogor diantaranya masih adanya interaksi diantara pimpinan dan pegawai yang masih kurang terdapat keterbukaan, kemudian masih kurangnya tanggungjawab pegawai dalam pengendalian interaksi internal sesama pegawai, selanjutnya kurang maksimalnya dukungan pimpinan dalam memberikan kebebasan terhadap pegawai dalam upaya memberikan inisiatif atau ide dalam mensiasati setiap pekerjaan agar dapat lebih cepat diselesaikan oleh para pegawai. Berdasarkan keadaan tersebut dan melihat begitu pentingnya komitmen pimpinan dalam melakukan komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan yang baik dan efektif tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Koperasi Syariah 212 Kota Bogor dengan judul: "PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN KOPERASI SYARIAH 212 KOTA BOGOR"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka disusun rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Syariah 212 Kota Bogor ?
2. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Syariah 212 Kota Bogor ?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Syariah 212 Kota Bogor ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Syariah 212 Kota Bogor ?
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Syariah 212 Kota Bogor ?
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Syariah 212 Kota Bogor ?

D. Manfaat Penelitian

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

1. Secara Praktis
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada peneliti mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai di suatu instansi.

- b) Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, masukan-masukan bagi pihak Koperasi Syariah 212 Kota Bogor mengenai komunikasi interpersonal, gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja pegawainya.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi, dan pengetahuan dalam khasanah ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

E. Sistematika Bab

Penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika bab sebagai berikut :

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian ini berisi halaman judul, halaman pengesahan, kata pengantar, daftar isi, daftar table, daftar gambar, intisari, dan *abstract*

2. Bagian Isi Skripsi

Bagian ini terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Sistematika Bab

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Komunikasi Interpersonal
- B. Gaya Kepemimpinan
- C. Kepuasan Kerja
- D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan
- E. Kerangka Berpikir
- F. Hipotesis Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis Penelitian
- B. Tempat dan Waktu Penelitian
- C. Populasi dan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian
- B. Hasil Penelitian
- C. Pembahasan Penelitian

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

