

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi ini sudah banyak perusahaan yang semakin maju dan berkembang dibidangnya masing-masing, salah satunya dibidang perdagangan. Perusahaan perdagangan adalah perusahaan yang bergerak dalam hal perdagangan dengan kegiatannya yaitu membeli barang dagangan dari pemasok dan menjualnya kembali kepada pelanggan tanpa diproses terlebih dahulu dan tanpa diubah bentuknya yang dimana biasa disebut sebagai distributor. Distributor adalah suatu aspek dalam pertumbuhan ekonomi. Distributor juga diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Dengan adanya perusahaan distributor ini akan menjadi penghubung atau sebagai jembatan antara produsen dan konsumen yang dimana sangat membantu dalam memasarkan produk dengan cepat dan menghemat waktu.

Kesuksesan suatu perusahaan bukan semata karena keberuntungan namun terdapat karyawan yang berkualitas di dalamnya dan untuk memiliki karyawan yang berkualitas tentu perusahaan harus memberdayakan dan menggali seluruh potensi sumber daya manusia. Sumber daya manusia sendiri adalah modal dasar untuk mencapai tujuan perusahaan. Tanpa sumber daya manusia, proses-proses diperusahaan tidak akan berjalan dengan lancar. Selain itu, peran sumber daya manusia juga sangat penting bagi perkembangan suatu perusahaan, tak heran jika perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi ini. Peran sumber daya manusia juga menjadi semakin penting apabila dikaitkan dengan perkembangan global yang penuh persaingan yang kompetitif diantara organisasi atau perusahaan. Menurut (Hasibuan, Malayu S.P., 2020: 5) manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, sebab manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Untuk memiliki sumber daya yang berkualitas perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan karyawannya agar karyawan merasa puas dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dikerjakan pun memperoleh hasil yang sesuai dengan keinginan. Maka perusahaan perlu menciptakan kondisi yang dapat membuat karyawan mengembangkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki secara optimal selain itu agar karyawan juga lebih yakin dan sungguh- sungguh dalam menjalankan pekerjaannya. Peran kepuasan kerja sangat penting bagi perusahaan tidak semata untuk meningkatkan gairah kerja karyawan, namun juga ketika karyawan sudah merasa puas dalam bekerja maka karyawan akan berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan tugasnya dan begitu juga sebaliknya.

Menurut (Robbins dan Judge, 2016: 46) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sebuah perasaan positif mengenai pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakteristik karakteristiknya.. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Pengaruh Efikasi Diri, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Sukanda Djaya Denpasar (Santoso & Dewi, 2019) hasil penelitian menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian kepuasan kerja karyawan dapat menjadi salah satu faktor penentu kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, seperti di PT. Anugrah Karya Prima Lampung.

PT. Anugrah Karya Prima Lampung merupakan anak perusahaan dari Orang Tua Group, dan merupakan salah satu perusahaan distributor yang fokus bergerak dibidang minuman, adapun beberapa produk minuman yang sudah populer yaitu Teh Gelas, Kiranti, Teh Greentea, Vita Jelly, dan beberapa lainnya. Salah satu produk minuman yang hampir mencapai kanca nasional adalah Air Mineral Crystalline yang dimana memiliki kualitas baik dari sisi desain maupun kesegaran, selain itu dengan memiliki kandungan PH 8 dalam air mineral crystalline dan memiliki bermacam kegunaan selain membuat segar juga bermanfaat bagi tubuh. Namun, kuncinya tetap ada pada distribusi, jika brandingnya kuat di iklan tetapi produknya susah dicari sama saja sia-sia karena semua harus seimbang jadi stok barang harus mencukupi kebutuhan pasar. Perusahaan PT. Anugrah Karya Prima ini juga sudah berdiri sejak 1 september 2007 hingga sekarang dan sudah tersebar di beberapa wilayah salah satunya di Lampung, tepatnya di Jl. Hi. M. Salim No.53,

Way Lunik, Kec. Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung.

**Tabel 1.1**

**Data Karyawan PT. Anugrah Karya Prima Lampung**

<b>UNIT</b>	<b>JABATAN</b>	<b>JUMLAH KARYAWAN</b>
<b>OFFICE</b>	Asisten HRD	1
	Supervisor	1
<b>PEMASARAN</b>	Kepala Pemasaran	2
<b>SALES</b>	Sales Manajer	4
	Staff	6
<b>ADMINISTRASI</b>	Staff	4
	Kasir	2
<b>LOGISTIK</b>	Kepala Gudang	1
	Asisten Gudang	1
	Sopir	10
	<b>JUMLAH</b>	<b>33</b>

*Sumber : PT. Anugrah Karya Prima Lampung*

Dari tabel diatas menunjukkan data karyawan pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung per tahun yang memiliki jumlah 33 karyawan yang terbagi menjadi beberapa divisi. Terbukti bahwa PT. Anugrah Karya Prima Lampung menentukan jumlah pekerja sesuai dengan yang dibutuhkan kedalam bagian yang sudah ditentukan. Untuk tercapainya suatu tujuan perusahaan, tentu PT. Anugrah Karya Prima Lampung harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, sebab kesuksesan perusahaan tidak terlepas dari karyawan, maka dari itu PT. Anugrah Karya Prima Lampung perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan dengan memenuhi kebutuhan karyawannya, sebab hal ini sangat penting untuk perkembangan perusahaan. Namun, kebutuh setiap karyawan itu berbeda sehingga menyebabkan adanya beberapa masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.

Dalam hubungan sesama karyawan memiliki situasi yang tidak berjalan baik, dimana hasil wawancara awal menyatakan masih adanya karyawan yang berbicara buruk tentang karyawan lain seperti membandingkan tugas antar divisi ketika terjadi kendala didalam pekerjaan.

Untuk promosi jabatan perusahaan tidak sepenuhnya memberikan kesempatan promosi jabatan kepada seluruh karyawan, hanya divisi office dan pemasaran saja yang diberikan peluang promosi jabatan, hal ini membuat karyawan tidak dapat berkembang sehingga mengakibatkan karyawan merasa tidak puas dalam bekerja. Dari penjelasan fenomena kepuasan kerja karyawan diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan PT. Anugrah Karya Prima Lampung memiliki masalah yang harus diperhatikan terkait kebutuhan karyawannya terutama pada masalah hubungan rekan kerja, dan promosi jabatan.

Dalam membangun kepuasan kerja karyawan, peneliti menggunakan beberapa faktor yang pertama adalah komunikasi organisasi yang dimana memiliki peran penting dalam mendukung jalannya suatu perusahaan. Komunikasi organisasi adalah keefektifan dalam suatu proses komunikasi yang mana pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, (Suranto, 2021: 6) Adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Dwiki Putra Cahyanto & Wayan Mudiarta Utama, 2016) hasil penelitiannya menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Permasalahan terkait komunikasi organisasi pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung adalah memiliki tanggapan yang kurang baik yang mempengaruhi perubahan sikap pada karyawan seperti ketika karyawan menjalankan tugas atau saat bertanya mengenai informasi yang kurang jelas kepada atasan ataupun sesama rekan kerja lalu mendapat tanggapan yang tidak enak, hal ini menimbulkan salah persepsi dan membuat karyawan kurang senang saat berkomunikasi satu sama lain sehingga mempengaruhi sikap karyawan saat bekerja.

Komunikasi organisasi yang kurang efektif ini terjadi karena kurangnya kesenangan karyawan dalam berinteraksi, mempengaruhi sikap, hubungan yang kurang baik, serta tindakan yang tidak sesuai dengan pesan yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum memenuhi kebutuhan karyawannya, sedangkan salah satu kebutuhan karyawan didalam perusahaan agar merasa puas dalam bekerja adalah memiliki komunikasi yang baik.

*Teamwork* atau kerjasama tim. Sehubungan dengan faktor sebelumnya yaitu komunikasi organisasi berkaitan juga pada *teamwork* atau kerjasama tim. Karena untuk menciptakan *teamwork* yang baik perlu adanya komunikasi yang terjalin dengan baik pula. Menurut (Ibrahim et al., 2021) *teamwork* merupakan tim yang beranggotakan orang-orang yang mempunyai keahlian yang berbeda dan dikoordinasikan untuk bekerjasama dengan pimpinan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Wulandari et al., 2020) penelitiannya menyatakan bahwa *teamwork* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Permasalahan *teamwork* pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung adalah kurangnya rasa kerjasama pada anggota tim seperti memberi pendapat atau ide untuk menghasilkan solusi terkait permasalahan yang ada di perusahaan.

Rasa tanggung jawab karyawan dalam bekerjasama belum maksimal, seperti ketika terjadi kendala dalam pengecekan keluar masuknya barang divisi logistik tidak melakukan tanda tangan pengecekan barang keluar sedangkan divisi admin sudah tanda tangan, hal ini menimbulkan kekeliruan karena divisi logistik tidak mengakui kesalahannya.

Kurangnya rasa kepercayaan ketua tim pada anggotanya, merasa bahwa kemampuan yang dimiliki anggota tim kurang baik dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan sendiri. Akibatnya menghambat pencapaian target yang telah ditentukan.

Kemudian rendahnya tingkat solidaritas masing-masing anggota pada kelompoknya, karena kurangnya kekompakan satu tim maupun tim lain ini menimbulkan ketidaknyamanan anggota tim dalam bekerjasama. Permasalahan yang terjadi pada *teamwork* seperti kerjasama, kepercayaan, dan kekompakan yang tidak berjalan baik tersebut dapat memicu rasa kepuasan karyawan dalam bekerja sehingga menghambat pencapaian target perusahaan pula.

Keterlibatan karyawan atau keterlibatan kerja juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Keterlibatan kerja menurut (Robbins dan Judge, 2016: 46) adalah sebagai suatu ukuran sampai dimana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting hasil kerja yang dicapai sebagai penghargaan diri. Sesuai dengan penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh (Purnawati et al., 2021) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Permasalahan yang terjadi pada keterlibatan karyawan seperti kurang terlibatnya dalam bekerja, tidak menganggap pekerjaan sebagai yang utama dan tidak menganggap bahwa pekerjaan penting bagi harga dirinya. Hal ini menjadi salah satu faktor juga yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan.

Dilihat dari pentingnya komunikasi organisasi, *teamwork* dan keterlibatan karyawan bagi kepuasan kerja karyawan, maka PT. Anugrah Karya Prima Lampung perlu memperhatikan lagi hal-hal tersebut untuk tercapainya tujuan perusahaan. Dan dari beberapa fenomena yang terjadi dapat disimpulkan bahwa PT. Anugrah Karya Prima Lampung belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan karyawannya. Sedangkan memenuhi kebutuhan karyawan adalah hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada karyawannya. Dengan begitu karyawan akan merasa puas dan menunjukkan sikap positif serta sungguh-sungguh dalam bekerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Pengaruh Efikasi Diri, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Sukanda Djaya Denpasar (Santoso & Dewi, 2019) Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Cakra Transport Utama Jimbaran, Bali (Dwiki Putra Cahyanto & Wayan Mudiarta Utama, 2016) Pengaruh *Self Esteem*, *Empowerment*, Dan *Teamwork* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. BPR TISH di Gianyar (Wulandari et al., 2020) Dan Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Budaya Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada CV. Sinar Logam Denpasar, (Purnawati et al., 2021), hasil dari beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut menyatakan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Komunikasi Organisasi, *Teamwork*, dan Keterlibatan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan diatas, adapun rumusan masalah yang akan di teliti pada penelitian ini, adalah :

1. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung?
2. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung?
3. Apakah keterlibatan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung?
4. Apakah komunikasi organisasi, *teamwork* dan keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

### 1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini yaitu karyawan pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung.

### 1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek pada penelitian ini adalah Komunikasi Organisasi, *Teamwork*, Keterlibatan Karyawan, Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung.

### 1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Tempat penelitian ini dilakukan adalah pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung.

### 1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2022 sampai Juli 2023.

### 1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini yaitu manajemen sumber daya manusia,

Komunikasi Organisasi, *Teamwork*, Keterlibatan Karyawan Dan Kepuasan Kerja Pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah disebutkan, peneliti menetapkan tujuan dilakukan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Teamwork* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Organisasi, *Teamwork*, dan Keterlibatan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Anugrah Karya Prima Lampung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Dengan hasil penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan pendidikan saya di jenjang sarjana, serta menambah pengetahuan terutama di bidang Sumber Daya Manusia.

##### **1.5.2 Bagi Institusi**

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah referensi, bahan bacaan dan kajian untuk peneliti dan mahasiswa IIB Darmajaya.

##### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian di harapkan bisa menjadi bahan acuan bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia dengan peningkatan faktor komunikasi organisa, *teamwork*, dan keterlibatan karyawan yang bisa berdampak pada kepuasan kerja karyawan perusahaan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang Latar Belakang Masalah yang berhubungan dengan Kepuasan Kerja karyawan perusahaan, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Serta Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat tentang metode-metode yang akan digunakan pada penelitian. populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, operasional variable, teknik analisis data, uji persyaratan instrument, metode analisis data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan implementasi dari aplikasi yang telah disediakan dan menguji hasil penelitian untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut mampu menyelesaikan permasalahan.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan tentang masalah yang ada serta saran untuk bidang penelitian dan penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

