

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap organisasi ataupun perusahaan pasti memiliki sumber daya manusia untuk menjalankan kegiatannya, agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik maka diperlukan hubungan yang baik antar anggota organisasi maupun perusahaan tersebut. Kepuasan Kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dalam suatu organisasi. Oleh karena itu manajemen perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan Kepuasan Kerja karyawan. Kepuasan Kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat Kepuasan Kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu (Robbins dan Judge, 2011).

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas hal-hal berkaitan dengan manusiawi termasuk di dalamnya adalah Kepuasan Kerja karyawan. Kepuasan Kerja karyawan merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan Kerja juga merupakan suatu sikap positif karyawan terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, Kepuasan Kerja karyawan 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. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor Kepuasan Kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, karyawan, bahkan bagi masyarakat. Kepuasan Kerja bagi seorang karyawan merupakan faktor yang

amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan Kerja juga berhubungan dengan *outcomes* seperti kinerja, sehingga apabila Kepuasan Kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja. Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja.

PT. Indomarco Prismatama adalah salah satu perusahaan ritel nasional dan jejaring peritel waralaba. Perusahaan yang lebih dikenal masyarakat dengan brand “Indomaret” ini berdiri sejak tahun 1988 dan memiliki lebih dari 1.000 outlet di seluruh wilayah Indonesia. Indomaret merupakan jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Pembukaan toko Indomaret pertama kali di Ancol Jakarta Utara. Pada tahun 1997 Indomaret melakukan pola kemitraan (waralaba) dengan membuka peluang bagi masyarakat luas untuk turut serta memiliki dan mengelola gerai Indomaret. Perusahaan yang mempunyai moto “mudah dan hemat” ini mudah ditemukan di daerah perumahan, gedung perkantoran dan fasilitas umum. Lebih dari 3.500 jenis produk makanan dan non makanan tersedia dengan harga bersaing membuat Indomaret mampu menjadi perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat Indonesia.

Selain membuka cabang di kota-kota besar, PT. Indomarco Prismatama juga membuka cabang di Bandar Lampung. Semua persediaan perusahaan ini dikirim langsung oleh kantor pusat ke gudang cabang di Bandar Lampung yang beralamatkan di Jalan Tembesu No. 8, Desa Campang Raya Tanjung Karang Timur Campang Raya Bandar Lampung. Kompleks pergudangan di Bandar Lampung ini didukung oleh 450 orang karyawan yang mempunyai tugas utama untuk mendistribusikan persediaan barang dagang ke gerai atau outlet-outlet di seluruh Provinsi Lampung. Berikut penulis sajikan data

karyawan gudang PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Karyawan PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung**  
**Bagian Gudang**

No.	Jabatan	Job description	Jumlah (Karyawan)
1	Administrasi	Bertugas untuk mengurus surat jalan, surat penerimaan barang dan surat pengiriman barang serta mengarsipkannya	21
2	Pengiriman Barang	Menerima surat permintaan barang dari outlet, mempersiapkannya dan mengirimkannya melalui supir, serta menjaga ketersediaan stock, melakukan stock opname dan mengecek kualitas stock	358
3	Penerimaan Barang	Menerima surat jalan, mengecek jumlah stock fisik dengan yang tertera pada surat jalan serta mengecek kondisi kualitas stock	71
Jumlah			450

Sumber: PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung (2017)

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa dalam menjalankan salah satu kegiatan utama perusahaan yaitu mendistribusikan stock persediaan barang dagang dari gudang ke outlet-outolet Indomaret, perusahaan didukung oleh 450 orang karyawan. Untuk memastikan semua kegiatan operasi berjalan dengan lancar maka faktor terpenting dalam perusahaan adalah menjamin sumber daya manusianya atau karyawannya merasa puas bergabung dengan perusahaan. Mangkunegara (2013), menyatakan bahwa Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Berikut penulis sajikan standar pengukuran Kepuasan Kerja pada PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung pada yang dapat dilihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Standar Pengukuran Kepuasan Kerja**

Kriteria	Pengukuran
<i>Turnover</i>	Tingkat perputaran karyawan
Tingkat kehadiran (absen) kerja	Absensi kerja karyawan
Umur	Umur karyawan yaitu termasuk dalam karyawan junior, usia produktif, dan senior
Tingkat pekerjaan	<i>Job description</i> dan tanggungjawab
Ukuran Perusahaan	Koordinasi antar karyawan, komunikasi yang terjalin dan partisipasi karyawan dalam mencapai target

Berdasarkan standar pengukuran tersebut diketahui bahwa tingkat Kepuasan Kerja karyawan bagian gudang dapat dikatakan rendah. Fenomena tersebut terindikasi dari tingkat perputaran karyawan (*turnover*) pada bagian gudang yang meningkat. Berikut penulis sajikan data *turnover* karyawan pada tahun 2014-2016:

**Tabel 1.3**  
***Turnover* Karyawan Bagian Gudang Tahun 2014-2016**

Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)				Persentase <i>Turnover</i> (%)
	Awal Tahun	Keluar	Masuk	Akhir Tahun	
2014	478	128	120	470	$128 / (478+470/2) \times 100\% = 27,00$
2015	470	134	130	466	$134 / (470+466/2) \times 100\% = 28,63$
2016	466	136	120	450	$136 / (466+450/2) \times 100\% = 29,69$

Sumber: PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung (2014, 2015, 2016)

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui bahwa *turnover* karyawan bagian gudang pada tiga tahun terakhir yaitu tahun 2014-2016 mengalami peningkatan dan jumlah karyawan mengalami penurunan yaitu pada awal tahun 2014 jumlah karyawan sebanyak 478 orang menurun menjadi 470 orang pada akhir tahun 2014 dan menurun menjadi 466 pada akhir tahun 2015 kemudian kembali menurun menjadi 450 orang pada tahun 2016. Tingkat *turnover* yang tinggi merupakan indikasi bentuk ketidakpuasan karyawan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013), yang menyatakan bahwa indikator Kepuasan Kerja dapat diukur dengan *turnover*. Kepuasan Kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah. Sedangkan karyawan-

karyawan yang kurang puas biasanya turnovernya lebih tinggi. Dengan demikian tingkat perputaran karyawan (*turnover*) yang tinggi mengindikasikan rendahnya Kepuasan Kerja karyawan.

Kepuasan Kerja yang rendah juga terindikasi dari tingginya tingkat absensi karyawan. Semakin tinggi tingkat absensi maka mengindikasikan bahwa terjadi ketidakdisiplinan karyawan dan ketidakdisiplinan karyawan dalam bekerja merupakan indikasi dari rendahnya Kepuasan Kerja, sebagaimana yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013), yang menyatakan bahwa indikator Kepuasan Kerja dapat diukur dengan tingkat ketidakhadiran (absen) kerja. Karyawan yang kurang puas biasanya cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subyektif. Berikut adalah data kehadiran karyawan pada tahun 2016:

**Tabel 1.4**  
**Data Kehadiran Karyawan Bagian Gudang Tahun 2016**

No.	Bulan	Masuk Kerja (Orang)	Tidak Masuk Kerja Alpha (Orang)	Jumlah Karyawan (Orang)
1	Januari	388	31	450
2	Februari	382	27	450
3	Maret	382	38	450
4	April	357	35	450
5	Mei	389	5	450
6	Juni	411	14	450
7	Juli	414	9	450
8	Agustus	405	7	450
9	September	393	12	450
10	Oktober	370	38	450
11	Nopember	385	21	450
12	Desember	397	28	450

Sumber: PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung

Berdasarkan tabel 1.4 diketahui bahwa setiap bulannya masih terdapat karyawan yang tidak masuk kerja. Dampak dari karyawan yang tidak masuk kerja adalah terjadinya penumpukan pekerjaan dan berdampak pada kinerja karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan

oleh Pangarso dan Susanti (2016), yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja pada dasarnya memiliki peranan tinggi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Disiplin kerja yang tinggi harus selalu dijaga, bahkan harus ditingkatkan guna lebih baik. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik diharapkan akan mampu berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Karyawan yang disiplin cenderung tepat waktu dalam melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dan memiliki tanggung jawab yang tinggi. Dengan demikian dapat diartikan bahwa disiplin kerja dapat berdampak pada kinerja karyawan, oleh karena itu permasalahan terkait dengan Kepuasan Kerja yang terindikasi dari rendahnya tingkat disiplin karena masih terdapat karyawan yang tidak masuk kerja setiap bulannya perlu diperhatikan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan terdahulu diketahui bahwa variabel yang dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi, Pekerjaan, Gaji, Promosi, Supervisi, Rekan kerja, Semangat, Komunikasi Interpersonal, Stress Kerja dan Konflik Kerja (Syaharuddin Y, 2016; Purwanto, 2015; Ernawati, 2013; Diasmoro, 2017; Kartikawati, 2016; Afrizal, Musadieg dan Ruhana, 2014; Tukimin, 2014; dan Gusliza, 2013). Dalam penelitian ini variabel yang akan dibahas adalah Komunikasi Interpersonal dan Stress Kerja karena belum ada penelitian tentang Komunikasi Interpersonal dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja yang dilakukan pada PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung dan menjadi perbedaan penelitian yang akan dilakukan ini dengan penelitian sebelumnya, karena penelitian sebelumnya tidak menggunakan PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung sebagai subjek penelitian.

Mangkunegara (2013), menyatakan bahwa komunikasi merupakan aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. Melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah

ditempat kerja, pasar, masyarakat, atau dimanapun manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Komunikasi begitu sangat penting dalam kehidupan manusia, karena harus diakui bahwa manusia tidak bisa hidup tanpa komunikasi karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, dengan berkomunikasi secara efektif maka, kegiatan-kegiatan yang sering dilakukan manusia bisa berjalan dengan baik.

Robbins dan Judge (2011) menyatakan bahwa salah satu fungsi komunikasi yaitu ekspresi emosional. Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi dalam kelompok merupakan sebuah mekanisme fundamental yang melaluinya para anggota menunjukkan rasa frustrasi dan rasa puas mereka. Komunikasi yang menghasilkan informasi yang menyenangkan bagi si penerima informasi tersebut dapat memicu timbulnya rasa puas.

Mangkunegara (2013), menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis diketahui bahwa banyak keluhan karyawan bagian gudang terkait dengan Komunikasi Interpersonal yang tidak lancar antara karyawan bagian gudang dan karyawan toko (outlet) yang mengakibatkan sering terjadinya selisih stock pada gudang. Selisih stock sering terjadi karena karyawan salah menghitung saat mengeluarkan stock dari gudang dan tidak adanya komunikasi antara karyawan gudang dengan karyawan toko mengakibatkan selisih lebih pengiriman barang yang diterima toko tidak dikembalikan ke gudang, karena tidak ada konfirmasi dari toko yang menyatakan bahwa barang yang dikirim melebihi permintaan atau sebaliknya tidak ada konfirmasi dari gudang untuk memastikan barang yang diterima toko kurang atau lebih. Akibat tidak adanya keterbukaan tersebut maka karyawan bagian gudang harus menanggung kerugian finansial yang terjadi karena selisih stok. Sebagaimana kebijakan perusahaan yaitu selisih

stock menjadi tanggungjawab karyawan bagian gudang dan *punishment* nya adalah kompensasi yang diterima karyawan bagian gudang akan dipotong sebesar kerugian finansial yang diakibatkan dari selisih stock tersebut. Hal ini yang membuat karyawan banyak mengeluh dan di duga menjadi pemicu bentuk ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tidak terjalinnya hubungan atau komunikasi yang baik antar rekan kerja di duga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat Kepuasan Kerja karyawan.

Selain komunikasi, Stress Kerja juga di duga dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan Kerja karyawan. Hasibuan (2016), menyatakan bahwa Stress Kerja merupakan kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dari seseorang. Stress sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbuatan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Seorang karyawan merasakan Stress Kerja dapat bekerja diluar kontrol sehingga dapat membawa karyawan kearah perilaku yang tidak baik atau perilaku tidak etis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian sumber daya manusia (HRD) diketahui bahwa stress kerja yang terjadi pada karyawan PT. Indomarco Prismatama khususnya karyawan bagian gudang adalah tuntutan tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan gudang sangat berat sehingga menimbulkan Stress Kerja. Dimana karyawan gudang harus dapat mengirim semua permintaan barang dari seluruh outlet dan harus memastikan bahwa persediaan di gudang dapat memenuhi semua permintaan tersebut. Banyaknya jenis produk yang harus didistribusikan dan banyaknya outlet mengakibatkan beban kerja karyawan bagian gudang juga semakin berat dan mengakibatkan karyawan merasa stress dalam menjalankan tugasnya tersebut. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pekerjaan yang menjadi

tugas dan tanggungjawab karyawan bagian gudang yang terlalu berat di duga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat Kepuasan Kerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**Analisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Gudang PT. Indomarco Primatama Bandar Lampung**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja karyawan bagian gudang PT. Indomarco Primatama Bandar Lampung?
2. Bagaimana analisis pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan bagian gudang PT. Indomarco Primatama Bandar Lampung?
3. Bagaimana analisis pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan bagian gudang PT. Indomarco Primatama Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah karyawan bagian gudang PT. Indomarco Primatama Bandar Lampung.
2. Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal, Stress Kerja dan Kepuasan Kerja.
3. Pada penelitian ini tempat penelitian dilakukan di PT. Indomarco Primatama Bandar Lampung yang beralamatkan di Jalan Tembesu No. 8, Desa Campang Raya Tanjung Karang Timur Campang Raya Bandar Lampung.

4. Waktu penelitian di mulai dari sejak pengambilan tugas akhir dalam waktu yang ditentukan tanggal 03 April 2017 sampai 24 Agustus 2017.
5. Ruang lingkup ilmu pengetahuan dalam penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan Komunikasi Interpersonal, Stress Kerja dan Kepuasan Kerja.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja karyawan bagian gudang PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan bagian gudang PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan bagian gudang PT. Indomarco Prismatama Bandar Lampung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, yaitu:

##### **1. Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan karya ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan analisis Komunikasi Interpersonal dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja.

##### **2. Bagi Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam mengambil keputusan guna meningkatkan Kepuasan Kerja karyawan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

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

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil uji persyaratan instrument, hasil uji persyaratan analisis data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

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

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, dan bahan-bahan lain yang dijadikan sebagai referensi.

**LAMPIRAN**

Bagian ini berisi kuesioner penelitian, data penelitian dan hasil olahan data.