

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam dunia persaingan global yang tajam saat ini, banyak orang berbicara tentang “mutu” terutama yang berhubungan dengan pekerjaan yang menghasilkan produk dan jasa. Suatu produk dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaannya. Pada era persaingan pasar global dewasa ini, tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk dan jasa yang semakin tinggi. Terjadi pula peningkatan penawaran produk dan jasa dengan harga lebih bersaing dari negara dengan biaya tenaga kerja rendah seperti halnya negara-negara di kawasan timur: China, Vietnam, dan India (Dale, 2013: 2).

Satu hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas (Tjiptono dan Diana, 2013).

Sejalan dengan pergeseran paradigma organisasi dari ‘*market oriented*’ ke ‘*resources oriented*’, maka salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang. Langkah mutlak yang harus disiasi yaitu dengan meningkatkan kualitas, sebab ciri utama yang makin tajam dengan mengabaikan faktor-faktor proteksi. Dengan kondisi demikian kita tidak dapat berlindung

dibalik kebesaran nama, kedekatan informal dan mentalitas sejenisnya melainkan harus ikut menghadapi persaingan yang makin tajam tersebut. Upaya untuk memenangkan persaingan itu tidak lain adalah mengharuskan kita untuk meningkatkan kualitas kemampuan untuk bersaing dengan pihak-pihak lain secara objektif. Kondisi demikian mengharuskan kita untuk berfikir dan bertindak secara dewasa dengan melihat kenyataan secara wajar dan tidak berlindung di balik kekuatan tertentu. Untuk menyikapi tuntutan global di atas memaksa kita meningkatkan terus kualitas di segala bidang, sebab ketergantungan terhadap lingkungan menjadi hal serius yang harus diwaspadai oleh setiap badan usaha. Dalam lingkup mikro perusahaan, permasalahan mengenai sumber daya manusia menjadi masalah pokok dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk bersaing. Atas dasar kondisi tersebut maka tidak dapat dipungkiri bahwa pengembangan dan peningkatan atas kualitas sumber daya manusia merupakan prioritas dan tantangan yang harus diharapi dalam menyambut era globalisasi.

Salah satu usaha nyata yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah peran komunikasi yang efektif. Agar komunikasi dapat berfungsi dengan tepat dan berhasil dalam pelaksanaannya, maka seorang manajer harus dapat menjadi komunikator yang baik. Dalam kenyataannya, segala sesuatu yang di kerjakan oleh manajer adalah mengkomunikasikan sesuatu dengan cara tertentu kepada seseorang atau kepada kelompok tertentu, Dengan cara berkomunikasi inilah para manajer harus dapat menerapkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam

kelompok atau lingkungan tertentu, agar karyawan dapat beradaptasi dengan baik dan berprestasi dalam lingkungan tersebut.

Dinas koperasi UKM dan Perindustrian merupakan suatu unit usaha yang keberadaannya sangat penting. Hal ini dikarenakan UKM memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. UKM merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan pekerjaan sehingga dapat mengurangi masalah kemiskinan dan pengangguran, dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional. Keberadaan UKM dan Perindustrian juga memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap perekonomian daerah dimana dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya lokal yang ada di daerah, meningkatkan kreatifitas masyarakat, penyumbang terbesar PDB (Produk Domestik Bruto), serta menambah pendapatan asli daerah (PAD) (Haris dan Puspaningrum, 2016). Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia didasarkan pada perhitungan Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2015 UKM dan Perindustrian terbukti memberikan kontribusi sebesar 61,41% terhadap PDB dan sebesar 96,71% terhadap penyerapan tenaga kerja.

Permasalahan yang sering timbul dalam perusahaan besar dalam hal komunikasi adalah terjadinya "*miss communication*" antara atasan dengan bawahannya. Ini berarti adanya kesalahpahaman antara maksud yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan dengan apa yang diterima oleh penerima pesan. Persoalan yang serius muncul apabila atasan dalam mengkomunikasikan perintah

kepada bawahan salah dimengerti atau apabila peringatan dari seorang manajer puncak disampaikan dengan menyimpang dari maksudnya. Ini semua mengakibatkan kemacetan dalam berkomunikasi.

Hal ini akan menurunkan kinerja karyawan dalam bekerja dan dapat berpengaruh pada prestasi kerja karyawan di perusahaan. Mereka akan cenderung merasa tidak tenang dalam melaksanakan pekerjaan mereka sehingga membawa akibat bagi realisasi tujuan perusahaan. Organisasi suatu perusahaan tidak dapat efektif berfungsi bila tidak terdapat kinerja karyawannya serta keterampilan komunikasi antara atasan dengan bawahannya. Agar komunikasi menjadi efektif haruslah ada pengertian. Dengan kata lain, keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh komunikasi internal perusahaan yang berupa komunikasi antara atasan dengan bawahannya dalam bentuk komunikasi kebawah (*downward communication*) dan komunikasi dari bawahan ke atasan (*upward communication*). Dengan demikian diharapkan dapat membangkitkan keinginan para karyawan untuk bekerja lebih baik guna merealisasikan tujuan perusahaan tersebut.

Berkaitan dengan itu, maka perusahaan harus dapat menciptakan kondisi komunikasi yang baik dan dapat dimengerti oleh seluruh anggota perusahaan dengan memperhatikan faktor-faktor kepuasan dalam bekerja yang akan mendukung kinerja karyawan sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan pada umumnya.

Dalam melaksanakan pekerjaan, komunikasi antar rekan kerja merupakan hal yang penting bagi karyawan. Karyawan akan selalu berkomunikasi dengan

sesama karyawan, atasan dengan bawahan. Komunikasi yang baik antar sesama rekan kerja akan menimbulkan suasana kerja yang nyaman antar sesama karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta arahan kepada atasan mengenai pekerjaan. Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, dengan mengandalkan media telepon, internet, via sms dan sebagainya maka kebutuhan komunikasi antar sesama karyawan bahkan dengan atasan dapat berjalan dengan baik.

Selain komunikasi, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komitmen kerja karyawan pada organisasi atau perusahaan. Menurut Sunarto (2015) komitmen adalah kecintaan dan kesetiaan terdiri dari pernyataan dengan tujuan dan nilai-nilai perusahaan, keinginan untuk tetap berada didalam organisasi, kesediaan untuk bekerja keras atas nama organisasi. Karyawan juga harus berkomitmen dalam bekerja di suatu organisasi atau perusahaan. Karyawan yang berkomitmen kerja tinggi akan memiliki rasa tanggung jawab pada pekerjaan dan semangat kerja yang maksimal untuk mengerjakan pekerjaannya. Sedangkan karyawan yang berkomitmen kerja rendah cenderung malas dalam mengerjakan pekerjaan dan tidak bersemangat dalam bekerja. Komitmen yang tinggi akan menjadikan karyawan menjadi kuat dalam menghadapi tantangan dan tekanan yang ada.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi yang Efektif dan Komitmen terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian Kabupaten OKI”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Dinas koperasi UKM dan Perindustrian Kabupaten OKI?
2. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Dinas koperasi UKM dan Perindustrian Kabupaten OKI?
3. Apakah komunikasi yang efektif dan komitmen berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Dinas koperasi UKM dan Perindustrian Kabupaten OKI?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Dinas koperasi UKM dan Perindustrian Kabupaten OKI.
2. Untuk mengetahui apakah komitmen berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Dinas koperasi UKM dan Perindustrian Kabupaten OKI.
3. Untuk mengetahui apakah komunikasi yang efektif dan komitmen berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Dinas koperasi UKM dan Perindustrian Kabupaten OKI.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai pengaruh komunikasi yang efektif dan komitmen terhadap kepuasan kerja.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama mengenai komunikasi yang efektif, komitmen, dan kepuasan kerja.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Universitas

Penelitian ini menambah referensi bagi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang, sebagai bahan masukan bagi lembaga pendidikan manajemen atau fakultas ekonomi dalam upaya meningkatkan kualitas pengajaran agar menghasilkan lulusan sarjana ekonomi manajemen yang berkualitas.

2. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian menambahkan pengetahuan dan informasi untuk lebih memahami tentang pengaruh komunikasi yang efektif dan komitmen terhadap kepuasan kerja.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk instansi terkait dalam komunikasi yang efektif dan komitmen terhadap kepuasan kerja.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini direncanakan dalam lima bab, dengan uraian yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori pendukung, hasil penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan secara jelas mengenai objek penelitian yang akan diteliti, metode dan desain penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisis data.

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

Pada bab ini diawali dengan penjelasan atau deskripsi dari objek penelitian dilanjutkan dengan analisis data dan pembahasan atas hasil analisis data.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab penutup yang menyajikan secara singkat mengenai apa yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dalam bagian simpulan. Dalam bab ini ditutup dengan saran terhadap hasil penelitian.