

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia memiliki berbagai organisasi yang bertujuan untuk melakukan suatu usaha, seperti lembaga yang bergerak dibidang pendidikan. Dalam UU No. 20 tahun 2003 Pasal 13 ayat 1 menyatakan bahwa jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang memiliki sistem terstruktur dan berjenjang, salah satunya yaitu universitas.

Universitas Katolik Soegijapranata atau yang biasa disebut UNIKA Soegijapranata adalah salah satu universitas swasta yang ada di Kota Semarang. UNIKA Soegijapranata memiliki dua jenis tenaga kerja yaitu tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan (karyawan administratif). Dalam UU No. 20 tahun 2003 pasal 39 tentang pendidik dan tenaga kependidikan, menyatakan bahwa tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan, sedangkan pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.

UNIKA Soegijapranata memiliki banyak sumber daya manusia (SDM) yang mendukung jalannya sistem pendidikan, salah satunya adalah tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan tidak hanya mendukung pelaksanaan dari

sistem pendidikan akan tetapi peran tenaga kependidikan disini juga sebagai perencana, pelaksana dan mengevaluasi sistem yang ada, dengan begitu peran tenaga kependidikan dalam suatu lembaga atau organisasi sangatlah penting.

Selain pentingnya peran tenaga kependidikan, kepuasan kerja yang dirasakan setiap individu juga perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi kinerja dari tenaga kependidikan tersebut. Menurut Robbins dan Judge (2017), kepuasan kerja merupakan hal yang penting dalam suatu pekerjaan karena seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya. Sikap positif yang ditunjukkan mampu mendorong seorang karyawan bekerja lebih produktif, sehingga kepuasan seseorang dalam pekerjaan sangat diperlukan.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan dari hasil seseorang menilai pekerjaan atau pengalaman mereka (Luthans, 2011). Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung senang ketika berpikir tentang pekerjaan, sedangkan karyawan dengan kepuasan kerja rendah cenderung memiliki perasaan tidak menyenangkan ketika memikirkan pekerjaan (Colquitt, Lepine, & Wesson, 2015). Perasaan menyenangkan atau tidaknya pekerjaan hanya dapat dinilai secara individu, apabila seorang karyawan merasa senang dan nyaman pada pekerjaannya maka karyawan cenderung merasa puas dengan pekerjaannya. Selain itu, pengalaman kerja yang positif menjadi motivasi seseorang untuk mendapatkan kepuasan kerja. Pendapat lain dikemukakan oleh Davis dan Newstrom (Sinambela, 2016) bahwa kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan karyawan mengenai menyenangkan atau tidak menyenangkan pekerjaan yang dilakukan.

Kreitner dan Kinicki (Gunanda & Virgoanto, 2016) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah respon dari perasaan atau emosi yang berkaitan dengan beberapa aspek pekerjaan seseorang, dengan begitu seorang karyawan dapat merasa puas apabila salah satu aspek terpenuhi akan tetapi tidak terpenuhi pada aspek yang lain. Richard, Robert, dan Gordon (Neghe, Sondakh, & Kalalo, 2018) berpendapat bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan dan sikap seorang karyawan mengenai pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, rekan kerja, supervisi, gaji, beban kerja dan sebagainya.

Kepuasan kerja tidak hanya berkaitan dengan pekerjaannya saja tetapi banyak indikator yang memengaruhi tingkat kepuasan kerja setiap karyawan. Dalam hal ini, Colquitt, Lepine, dan Wesson (2015) berpendapat bahwa gaji, promosi, pengawasan atau supervisi, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, *altruism*, status dan lingkungan sosial (fisik dan psikologis) menjadi tolok ukur kepuasan kerja seorang karyawan. Usman (Handoko, 2014) menambahkan bahwa beberapa hal lain seperti kebebasan bekerja mandiri, kebebasan dalam memanfaatkan waktu luang kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, gaya kepemimpinan, kebebasan bersosial, kebebasan berkreasi, tingkat gaji, kesempatan promosi, kebebasan menentukan keputusan, kondisi kerja, kerja sama dan penghargaan juga menentukan seorang karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 27 Juli – 10 Agustus 2020 dengan empat orang tenaga kependidikan UNIKA Soegijapranata terjadi gejala ketidakpuasan yang disebabkan kurangnya dukungan pada karyawan yang kurang berkompeten terhadap pekerjaannya sehingga menimbulkan perasaan diabaikan dan tidak memiliki kesempatan untuk

mengembangkan diri. Selain itu adanya ketidakterbukaan tenaga kependidikan dengan sesama rekan kerja dan atasan dalam lingkup pekerjaan. Narasumber merasa kurang mendapatkan perhatian dari atasan saat menjalankan tugas yang diberikan. Selain itu atasan memberikan tugas secara mendadak sehingga menambah beban pekerjaan pada tenaga kependidikan tersebut. Koordinasi antar unit juga kurang terjalin dengan baik karena adanya kesalahpahaman antar tenaga kependidikan dalam pembagian tugasnya.

Adanya permasalahan tersebut dapat menimbulkan rasa tidak puas dalam bekerja yang berdampak pada kinerja dan produktivitas karyawan, kesehatan, ketidakhadiran hingga keluarnya karyawan dari pekerjaannya (Luthans, 2011). Pendapat serupa dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2017) bahwa ketidakpuasan karyawan dapat ditunjukkan dalam berbagai cara, seperti meninggalkan pekerjaan untuk mencari pekerjaan baru atau *turn over*, menyuarakan pendapatnya, mengabaikan pekerjaan termasuk sering absen hingga datang terlambat sehingga membuat kesalahannya semakin banyak dan kesetiaan yang ditunjukkan karyawan dengan menunggu hingga kondisinya menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Selain dampak yang ditimbulkan dari ketidakpuasan, ada juga manfaat yang dihasilkan ketika seorang karyawan merasa puas pada pekerjaannya. Robinson dan Corners (Gunanda & Virgoanto, 2016) berpendapat bahwa kepuasan kerja akan memberikan manfaat seperti meningkatnya produktivitas dalam bekerja sehingga berpengaruh pada prestasi kerja yang dihasilkan, mengurangi biaya yang diperlukan untuk perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan, meningkatkan motivasi kerja, mengurangi absensi dan *turn over* pada karyawan. Kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan kinerja yang baik

sehingga mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan atau instansi tersebut.

Terdapat alasan mengapa seorang karyawan merasa puas dalam pekerjaannya yaitu dengan terpenuhinya kebutuhan akan harapan dan apa yang diperoleh dari pekerjaan tersebut. As'ad (Abdurrakhman, 2018) menambahkan bahwa beberapa faktor ini juga dapat menimbulkan kepuasan kerja seperti kesempatan untuk maju, tingkat gaji, perusahaan atau manajemen, keamanan kerja, pengawasan, faktor intrinsik dalam pekerjaan, aspek sosial dalam pekerjaan, kondisi kerja, fasilitas dan komunikasi. Robbins (Aini & Silvianita, 2018) berpendapat bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja seperti pekerjaan itu sendiri, pengawasan, rekan kerja, tingkat gaji, kondisi kerja dan kesempatan promosi. Selain itu, Blum (Wijaya, 2017) berpendapat bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh faktor individu seperti motivasi kerja, sehingga dapat mendorong karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Sumber motivasi dapat berasal dari dalam (intrinsik) maupun dari luar (ekstrinsik). Motivasi intrinsik muncul dari dalam diri seseorang tanpa adanya dorongan dari luar, sedangkan motivasi ekstrinsik dapat dipengaruhi oleh lingkungan maupun orang lain. Di tempat kerja, motivasi ekstrinsik dapat diperoleh dari prestasi kerja, gaji, penghargaan, rekan kerja, dan sebagainya (Luthans, 2011).

McClelland (Robbins & Judge, 2017) berpendapat bahwa seseorang yang memiliki kebutuhan kuat akan prestasi, mereka akan memotivasi diri dengan mengarahkan perilakunya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian McClelland, terdapat beberapa karakteristik seseorang yang memiliki kebutuhan pencapaian tinggi. Pertama, menyukai situasi ketika memiliki

tanggung jawab pribadi untuk menemukan solusi terhadap masalah. Kedua, memiliki kecenderungan untuk menentukan tujuan pencapaian dan mempertimbangkan resikonya. Terakhir, menginginkan umpan balik secara nyata mengenai kinerja mereka (Robbins & Judge, 2017).

Umpan balik terjadi dengan adanya komunikasi dengan rekan kerja. Peran rekan kerja menjadi sumber terciptanya interaksi antar karyawan. Komunikasi memiliki empat fungsi dalam kelompok rekan kerja, yaitu fungsi pengendalian, memberikan informasi, pernyataan emosional dan motivasi. Fungsi komunikasi dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan, dengan menjelaskan tugas yang harus dikerjakan, memberikan *apresiasi* dan memberikan saran sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Adanya komunikasi tersebut dapat mendorong motivasi kerja pada karyawan (Robbins & Judge, 2017).

Komunikasi akan menciptakan sebuah interaksi dalam pekerjaan. Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, menurut Gibson et al., (Hidayat, 2017) komunikasi interpersonal merupakan hal yang terpenting karena tidak tergantung dengan teknologi namun pada kualitas orangnya. Menurut Nelson dan Quick (Hidayat, 2017) komunikasi interpersonal tidak dapat lepas dari komunikasi antar dua orang atau lebih yang didasari oleh saling kenal, hormat, senang dan nyaman. Selain itu Magnus (Orebiyi & Orebiyi, 2011) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal yang efektif penting bagi interaksi sosial untuk membangun serta memelihara kepuasan relasi di lingkungan kerja. Relasi kerja yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman karena karyawan mendapatkan umpan balik satu sama lain, baik berupa dukungan atau saran yang positif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lusri dan Siagian (2017) pada 63 karyawan dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Borwita Citra Prima Surabaya” menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian lainnya dilakukan oleh Kartika dan Kaihatu (2010) pada 72 karyawan dengan judul “Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan di Pakuwon Food Festival Surabaya)” juga menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Selain itu, menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Diasmoro (2017) pada 142 karyawan dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung” menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusliza (2013) pada 50 karyawan dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Olahraga Kota Bukittinggi” menunjukkan hasil bahwa komunikasi interpersonal juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada topik penelitian mengenai hubungan antara motivasi kerja dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja yang akan dilakukan pada tenaga kependidikan di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Peneliti melakukan penelitian ini karena belum pernah dilakukan penelitian dengan topik tersebut di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Berdasarkan penelitian di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah ada hubungan antara motivasi kerja dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja sehingga dilakukan penelitian dengan judul **hubungan antara motivasi kerja dan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pada tenaga kependidikan di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.**

## **1.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara motivasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada karyawan.

## **1.3. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

### **1.3.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini memiliki manfaat sebagai referensi penelitian pada bidang ilmu psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan motivasi kerja, komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja pada karyawan.

### **1.3.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi universitas untuk melakukan pengembangan pada karyawan yang berkaitan dengan motivasi kerja, komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja.