

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin baik kondisi perbankan suatu negara, semakin baik pula kondisi perekonomian suatu negara. Efektivitas dan efisiensi sistem perbankan di suatu negara akan memperlancar perekonomian negara tersebut. Dunia perbankan terlihat mengalami perkembangan yang semakin kompleks, berkaitan dengan pelayanan produk dan jasa yang ditawarkan dengan berbagai keunggulan kompetitifnya. Keadaan yang kompleks ini telah menciptakan suatu sistem dan pesaing baru dalam dunia perbankan.

Saat ini tidak hanya kepuasan para konsumen saja yang harus diperhatikan tetapi juga kepuasan para karyawan terhadap organisasi juga harus diperhatikan agar kelangsungan kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan dari para karyawannya. Untuk menghadapi persaingan bisnis yang sangat kompetitif, kinerja merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi. Kinerja dalam suatu periode tertentu dapat dijadikan acuan untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi agar suatu organisasi mampu bersaing dan berkembang. Kinerja suatu perusahaan dapat dijadikan sebagai suatu tolak ukur dari kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi atau perusahaan, karena pengukuran kinerja merupakan proses mengukur sejauh mana

suatu perusahaan melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Apabila karyawan tidak merasa puas atas keadaan di perusahaan, mereka akan melakukan hal-hal negatif seperti mangkir dari pekerjaannya, melanggar peraturan yang berlaku di perusahaan, serta berdemonstrasi menuntut keinginan mereka dipenuhi. Untuk menghindari hal-hal tersebut maka perusahaan harus dapat menciptakan kepuasan kepada organisasi para karyawannya. Hal ini di dukung dengan iklim organisasi dan efektivitas komunikasi yang terjalin di perusahaan.

Iklim organisasi merupakan keadaan di dalam organisasi dimana setiap anggotanya saling berinteraksi, membatasi, dan mengenali satu sama lain serta menentukan kualitas kerjasama, pengembangan anggota organisasi dan efisiensi yang akan mengubah tujuan menjadi hasil. Iklim yang positif akan menyenangkan bagi karyawan ditandai dengan penilaian atau pemaknaan yang positif dan lingkungan yang kondusif untuk pengembangan sumber daya manusia, maka setiap karyawan dalam lingkungan perusahaan tersebut tidak merasa hanya bekerja saja, tetapi juga merasa menjadi bagian keluarga dalam perusahaan, yang ikut berkembang seiring berkembangnya perusahaan tersebut.

Hambatan komunikasi seringkali menjadi penyebab utama gagalnya keharmonisan hubungan antar karyawan dan pimpinan perusahaan. Kemudian Barnard melihat bahwa komunikasi itulah yang menentukan kedinamisan suatu organisasi: “Komunikasi merupakan kekuatan utama dalam membentuk organisasi dan komunikasi yang membuat dinamis suatu sistem kerjasama dalam organisasi dan menghubungkan tujuan organisasi pada partisipasi orang di dalamnya” (Barnard, 1958: 175-181). Di dalam organisasi selalu terdapat bentuk

kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok yang terdiri dari atasan dan bawahannya. Oleh karena itu komunikasi efektif dianggap sebagai elemen penting untuk keberhasilan suatu organisasi. Dengan komunikasi yang baik maka suatu organisasi akan dapat berjalan lancar dan begitu juga sebaliknya. Tanpa komunikasi yang efektif di antara berbagai pihak, pola hubungan yang kita sebut organisasi tidak akan melayani kebutuhan seseorang dengan baik. Komunikasi yang efektif antara pimpinan dan anggota menjadi faktor penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Untuk dapat mewujudkan kepuasan kerja, dibutuhkan iklim dan efektivitas komunikasi yang baik yang dapat memelihara hubungan dengan karyawan agar dapat tercapainya kepuasan kepada organisasi yang tinggi dengan memberikan kenyamanan dalam penyampaian komunikasi antar karyawan atau antara karyawan dengan pimpinan perusahaan. Dengan demikian peranan pimpinan tidak hanya memikirkan bagaimana perusahaan mendapatkan keuntungan semata, melainkan juga bagaimana cara mempertahankan hubungan dengan karyawannya. Iklim organisasi yang kondusif dan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang akan mengakibatkan peningkatan produktivitas kerja. Kepuasan kerja bisa didapatkan dari berbagai faktor. Salah satunya karena penghasilan yang lebih dari cukup, fasilitas perusahaan yang baik sampai dengan lingkungan kantor yang memiliki rasa kekeluargaan tinggi.

Berbicara tentang efektivitas komunikasi, iklim organisasi dan kepuasan kerja, peneliti tertarik pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang X. PT. Bank

Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang X merupakan sebuah bank dengan label BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang saat ini sedang menawarkan produknya kepada masyarakat luas. Produk tersebut bukan hanya terbatas pada sektor perumahan, namun juga merebut pasar lain seperti dunia kampus, tabungan haji, deposit jangka pendek dan lain lain. Namun pada saat ini PT. Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang X berfokus pada penawaran produk Kredit Perumahan Rakyat (KPR). Karena pada era pemerintahan presiden Jokowi mengharuskan PT. BTN mengadakan program sejuta rumah untuk rakyat. Untuk itu PT. BTN gencar melakukan sosialisasi seperti melakukan pameran rumah sebagai aksi perseroan dalam menjaring masyarakat yang ingin membeli rumah dengan skim KPR.

Beberapa permasalahan di PT. Bank Tabungan Negara Cabang X yaitu: Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan PT. Bank Tabungan Negara Cabang X selama ini yaitu cenderung bersifat demokratis, dimana pimpinan selalu memberikan kebebasan dalam proses pengajuan pendapat sebagai dasar untuk penetapan kebijakan perusahaan, hal tersebut juga didukung oleh struktur organisasinya termasuk kecil, sedangkan organisasi yang kecil biasanya lebih terbuka dan hubungan antar anggota lebih dekat. Namun, terdapat beberapa permasalahan kondisi fisik yang terdapat diperusahaan belum secara maksimal memberikan dukungan terutama terkait dengan fasilitas maupun sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan. PT. Bank Tabungan Negara Cabang X kebijakan dan praktek managemennya tidak sesuai seperti pola kerja dan jam kerja tidak sesuai porsi. Di sini kelebihan jam tidak di hitung lembur, karena pada

prinsipnya itu adalah bentuk loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Selain itu luas bangunan yang kurang memadai yang dimiliki oleh bank, ketika rapat menciptakan suasana yang kurang nyaman karena berdesak-desakan. Selain itu, iklim organisasi yang diterapkan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan karyawan. Karyawan merasa tidak adanya komunikasi yang baik antara dirinya dan pihak perusahaan, karyawan tidak dapat mengeluarkan segala keluhan dan keinginannya kepada perusahaan. Dari beberapa faktor di atas juga bisa mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya target marketing yang tidak terpenuhi.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, maka penulis pun merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : “Hubungan Efektivitas Komunikasi dan Iklim Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X”.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

“Bagaimana Hubungan Efektivitas Komunikasi dan Iklim Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi PT. Bank Tabungan Negara, Tbk Kantor Cabang X

2. Untuk mengetahui iklim Organisasi PT. Bank Tabungan Negara, Tbk Kantor Cabang X
3. Untuk mengetahui hubungan efektivitas komunikasi dan iklim organisasi dengan kepuasan kerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara, Tbk Kantor Cabang X.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1.1 Manfaat teoritis

Dalam menyusun laporan penelitian skripsi ini, manfaat yang dirasakan yaitu semakin menambah pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai komunikasi dalam mewujudkan tujuan sebuah perusahaan.

1.4.1.2 Manfaat Praktis

Penulis dapat mengerti dan mengetahui efektivitas komunikasi dan iklim organisasi dalam mewujudkan kepuasan kerja yang ada di PT. Bank Tabungan Negara Cabang X, dengan mengaplikasikan teori yang diajarkan pendidik saat perkuliahan. Dapat dijadikan pengalaman yang bermanfaat didunia kerja nantinya. Selain itu, laporan penelitian ini dpat dijadikan panduan dan bermanfaat bagi mahasiswa ilmu komunikasi lainnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan alur penelitian ini maka disusunlah sistematika penulisan dari Bab 1 sampai Bab V.

BAB I berisi Pendahuluan tentang (1) Latar Belakang munculnya penelitian

Hubungan Efektivitas Komunikasi dan Iklim Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X; (2) Rumusan Masalah yang bertanya untuk mengetahui Hubungan Efektivitas Komunikasi dan Iklim Organisasi Dengan Kepuasan Kepada Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X; (3) Tujuan penelitian untuk mengetahui tiga variabel yang akan diteliti sebagaimana rumusan masalah; (4) manfaat penelitian yang menjelaskan manfaat teoritis untuk kepentingan ilmu pengetahuan & praktis untuk penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari; (5) Sistematika penulisan yang menjelaskan tahapan penulisan laporan penelitian.

BAB II berisi Tinjauan Pustaka (1) Tinjauan Pustaka tentang konsep (a) Kepuasan Kepada Organisasi; (b) Iklim Organisasi; (c); Efektivitas Komunikasi (2) Operasional Variabel tentang Konsep, indikator dan atribut Efektivitas Komunikasi (X1) Iklim Organisasi (X2) Kepuasan Kerja Karyawan

BAB III berisi Metode Penelitian (1) Metode Penelitian tentang Kuantitatif berformat Deskriptif Survei (2) Bahan Penelitian yang diambil dari objek penelitian yakni Hubungan Efektivitas Komunikasi dan Iklim Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X (3) Populasi & sampel yang diambil adalah karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X dengan cara random sampling dengan signifikansi 10% (4) Teknik Pengumpulan Data dengan Kuesioner atau Angket (5) Validitas & Reabilitas tentang (a) Validitas alat ukur dengan bertanya pada ahli dan merujuk pada tinjauan pustaka (b) Reliabilitas dengan rumus statistik (6) Teknik Analisis

Data yang menguraikan tentang tahapan analisis data dan teknik yang akan digunakan dalam menganalisis data hasil penelitian.

BAB IV berisis Hasil Penelitian & Pembahasan tentang (1) subjek penelitian yang meliputi penjelasan tentang PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X (2) Hasil Penelitian yang menjelaskan tentang hasil penelitian terhadap efektivitas komunikasi dan iklim organisasi dengan kepuasan kerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X terutama sampai jawaban masalah pokok penelitian sesuai dengan tahapan analisis data yang sudah ditetapkan (3) pembahasan yang mengulas terhadap hasil penelitian mencakup kaitan hasil penelitian dengan isi kerangka teori.

BAB V berisi Penutup tentang (1) kesimpulan yang berisi uraian singkat tentang hasil penelitian hubungan efektivitas komunikasi dan iklim organisasi dengan kepuasan kerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X (2) Saran untuk pengembangan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang X khususnya yang berkaitan dengan efektivitas komunikasi dan iklim organisasi yang ada selama ini dan kepuasan kerja karyawan.