

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya persaingan dunia bisnis mengakibatkan peranan Sumber Daya Manusia (SDM) kian penting dan strategis karena potensi besarnya untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang berorientasi pada profit maupun nirlaba untuk bertahan harus dapat bekerja secara efektif dan efisien. Salah satu hal yang harus diperhatikan agar karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien adalah dengan menjaga dan memperhatikan komunikasi. Komunikasi dapat diartikan sebagai pertukaran pesan antar-manusia dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang sama (Marwansyah, 2014).

Komunikasi kerja karyawan maupun antara karyawan dengan atasan merupakan hal yang sangat penting di dalam suatu perusahaan. Komunikasi yang baik diantara karyawan dapat menumbuhkan kinerja yang lebih baik. Kinerja memiliki pengertian yaitu tercapainya atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Marwansyah, 2014). Perusahaan yang memiliki karyawan dengan kinerja yang baik dapat dengan lebih mudah mencapai tujuan yang diinginkan sehingga bisa menjadikan perusahaan itu lebih unggul dibanding dengan pesaingnya. Selain itu komunikasi antara karyawan dengan atasan juga merupakan hal yang penting agar hubungan kerja antara karyawan dengan atasan tetap terjaga sehingga kinerja karyawan akan tetap terjaga dengan baik.

Komunikasi yang baik juga akan memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan seseorang terhadap pekerjaannya (Handoko, 2014). Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa dari pelaksanaan tugas-tugasnya (Fathoni, 2006).

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961. Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD

Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas pada tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Pusat PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk yaitu berada di Jalan Basuki Rachmat No 98 – 104 Surabaya. Untuk penelitian ini diambil di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) Cabang RSUD Dr Soetomo Surabaya yang beralamat di Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No.6-8 Surabaya.

Komunikasi kerja di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) Cabang RSUD Dr Soetomo Surabaya terkadang tidak terjalin dengan baik. Misalnya komunikasi antara cabang dengan kantor kas untuk permintaan bon uang untuk transaksi operasional di keesokan harinya. Biasanya terjadi *misscommunication* antara bagian PN (Pelayanan Nasabah) dengan kantor kas karena biasanya staff PN meminta konfirmasi bon uang kepada staff kantor kas tetapi Supervisor PN merasa tidak mendapat info sehingga keesokan harinya saat kantor kas akan melakukan bon uang jadi sedikit terhambat. Apabila hal ini terjadi maka akan menghambat kegiatan operasional.

Komunikasi yang tidak terjaga antar karyawan ataupun dengan atasan maka *complaint* nasabah bisa terjadi. Contohnya Komunikasi kerja antara Supervisor dengan staff yang bertugas di bagian *pick up service* ke nasabah di sekolah. Terjadi *misscommunication* disini karena staff yang bertugas datang ke sekolah tidak tepat waktu sehingga guru di sekolah tersebut menghubungi Supervisor untuk meminta konfirmasi karena banyak siswa yang sudah menunggu untuk menabung. Ternyata staff yang bertugas bagian *pick up service* harus ke tempat lain terlebih dahulu tanpa melakukan konfirmasi kepada Supervisor.

Selain itu pernah terjadi *complaint* antara teller kantor kas dengan teller cabang saat nasabah akan melakukan penarikan. Karena di kantor kas memiliki limit penarikan maka nasabah diarahkan ke cabang tetapi ternyata di cabang ada beberapa prosedur yang tidak diinfokan kepada nasabah sehingga membuat kegiatan penarikan jadi sedikit lama dan nasabah menganggapnya rumit dan terjadilah *complaint* nasabah.

Komunikasi yang baik juga penting untuk meningkatkan kepuasan kerja. Apabila karyawan dan atasan memiliki perbedaan pandangan dalam pekerjaan dan hal itu tidak di komunikasikan dengan baik maka pekerjaan bisa terganggu sehingga akan menurunkan kepuasan kerja dan juga kinerja karyawan. Contohnya apabila staff kantor kas merasa butuh

bantuan atasan untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya tetapi staff tidak bisa mengkomunikasikannya dengan baik dan atasan merasa staff bisa mengangani semuanya sendiri maka lama-lama bisa mempengaruhi kepuasan kerja staff. Efeknya adalah kinerja karyawan bisa menurun karena tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya khususnya dengan atasannya sehingga apabila itu terus terjadi bisa menimbulkan komplain nasabah.

Untuk kepuasan akan gaji sebagian besar karyawan sudah merasa puas akan tetapi untuk kepuasan dengan rekan kerja, atasan atau dengan pekerjaannya sendiri masih ada yang merasa tidak puas. Contohnya dalam pekerjaan sendiri, Bank Jatim menuntut setiap karyawannya untuk selalu siap ditempatkan diposisi mana saja seperti dari teller ke marketing, dari PN ke kredit, dan lain-lain. Terkadang hal tersebut bisa menimbulkan ketidakpuasan karena merasa keterampilannya tidak sesuai dengan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK JATIM CABANG DR SOETOMO SURABAYA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Dr Soetomo Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Dr Soetomo Surabaya?
3. Apakah komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Dr Soetomo Surabaya?

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya
2. Untuk menganalisis kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya

3. Untuk menganalisis komunikasi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap pada kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya

#### **1.4 Manfaat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan variabel **“Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan untuk para peneliti di masa mendatang, khususnya yang ingin melakukan penelitian di bidang komunikasi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada perusahaan jasa,

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi perusahaan untuk lebih memahami komunikasi karyawan yang mampu berkontribusi tinggi terhadap kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan kedepannya.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar permasalahan yang dianalisis sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka penulis membatasi penelitian yaitu variabel yang diteliti hanya komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Apabila terdapat variabel lain yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan maka variabel tersebut tidak dibahas dalam penelitian ini.