

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini berkenaan dengan pengaruh komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon. Permasalahan ini didapat berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon saat melakukan pra penelitian pertama pada awal Januari 2023. Berdasarkan hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa salah satu permasalahan yang dialami adalah kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh para pegawai, hal ini pun dibuktikan dengan masih banyaknya pegawai yang menunda pekerjaan atau tanggung jawabnya dengan lebih memilih mengurus urusan pribadinya pada saat jam kerja dengan alasan tidak ada informasi langsung terkait tugas yang harus dikerjakan saat itu atau dikarenakan terjadinya *mis communication* baik antara atasan dengan pegawai maupun sesama pegawai.

Bukti lain yang ditemukan yaitu banyaknya pegawai yang datang melebihi jam masuk kerja dan pulang sebelum jam pulang kerja. Hal ini terjadi dikarenakan pegawai merasa kurang puas dengan lingkungan kerja, baik dari lingkungan fisik maupun lingkungan sosialnya.

Berikut peneliti sajikan data yang mendukung pernyataan tersebut.

Tabel 1. 1
Data Hasil Penyebaran Angket Kepuasan Kerja

No	Faktor yang mempengaruhi	Rata-Rata	Penafsiran
1	Pekerjaan	2,87	Cukup
2	Gaji	2,73	Cukup
3	Promosi	2,53	Rendah
4	Komunikasi	1,47	Sangat Rendah
5	Lingkungan Kerja	1,47	Sangat Rendah
Rata-rata		2,21	Rendah

Sumber: Hasil olah data pra penelitian

Berdasarkan data di atas dapat diasumsikan bahwa kepuasan kerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon masih rendah. Dapat terlihat pada tabel bahwa indikator yang memperoleh hasil terendah berada pada indikator komunikasi dan lingkungan kerja.

Tabel 1. 2
Data Hasil Penyebaran Angket Lingkungan Kerja

No	Faktor yang mempengaruhi	Rata-Rata	Penafsiran
1	Penerangan cahaya	3,00	Cukup Kondusif
2	Temperatur	2,53	Kurang Kondusif
3	Keamanan	3,13	Cukup Kondusif
4	Hubungan Kerja	2,93	Cukup Kondusif
5	Ruang Gerak	2,73	Cukup Kondusif
	Rata-rata	2,86	Cukup Kondusif

Sumber: Hasil olah data pra penelitian

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon masih tergolong rendah. Hal ini mengidentifikasi bahwa lingkungan kerja mengalami masalah yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Selain data di atas peneliti juga mendapatkan informasi berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis terkait komunikasi interpersonal yang terjalin pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon, di mana berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin masih belum maksimal. Masih sering terjadi *mis communication* di antara pegawai maupun antara pegawai dengan atasan, kurangnya keterbukaan antara pegawai (contohnya pada saat terdapat pegawai yang bersiap-siap hendak pergi, kemudian rekan kerjanya bertanya “apakah akan pergi dinas keluar?” pegawai tersebut menjawab hanya akan pergi ke toilet. Namun kenyataannya pegawai tersebut pergi ke luar lingkungan kerja tersebut). Di samping itu adanya perbedaan usia seringkali dijadikan alasan dari ketidاكلancaran komunikasi interpersonal yang terjalin, hal ini dikarenakan para pegawai yang dianggap sudah senior kurang paham akan teknologi dan relatif

lebih jarang memeriksa *handphonenya* dibandingkan dengan pegawai yang lebih junior, di mana mereka lebih senang menggunakan teknologi terutama *handphone* dalam berkomunikasi.

Permasalahan kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh para pegawai bila tidak diatasi dapat berdampak pada menurunnya produktivitas kerja pegawai, agenda yang tidak tercapai tepat waktu hingga kurang maksimalnya layanan yang diberikan oleh pihak Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon.

Pegawai yang memiliki kepuasan kerja cenderung akan memiliki perasaan dan pemikiran yang positif (*positive thinking*) terhadap pekerjaan yang dilakukan, begitu juga sebaliknya jika pegawai merasa tidak puas maka pegawai akan berpikiran negatif (*negative thinking*) terhadap pekerjaan yang dilakukan (Nasution, 2018, hlm. 425). Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai-nilai yang berlaku bagi karyawan tersebut. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan sikap positif seseorang terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap produk kerja yang dihasilkan (Saripuddin, 2015, hlm. 211).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya (Jufrizen, 2016, hlm. 34). Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Hal ini tentulah tidak mudah karena, biasanya organisasi dihadapkan kepada merumuskan tujuan yang akan dicapai, sasaran yang ingin dituju, menetapkan berbagai kegiatan yang harus dilaksanakan untuk mencapai sasaran, mengalokasikan sumber dana, daya, peralatan serta tenaga manusia, memonitor hasil yang dicapai, melakukan berbagai penataan komunikasi antar pegawai dalam perusahaan dan terkoordinasi dengan baik. Interaksi pegawai dalam lingkungan perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja individu. Situasi lingkungan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antara pegawai

yang satu dengan pegawai yang lain tidak terlepas dari interaksi satu sama lainnya demi kelancaran dan keharmonisan kerja.

Busro (2017) menyatakan bahwa komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh dua orang terkadang bersifat sangat privasi, rahasia, dan hanya dua orang yang mengetahui isi pesan yang disampaikan. Komunikasi bertujuan untuk mempererat hubungan, baik hubungan antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, atau sesama untuk mempermudah dalam menjalankan suatu rencana, misi atau untuk memecahkan suatu masalah. Komunikasi juga bertujuan untuk menyampaikan pesan agar pesan tersebut dapat berpindah dari satu pihak (komunikator) kepada pihak lain (komunikan).

Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Sitinjak L. N. (2018) menyatakan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang sangat penting bagi karyawan dalam suatu perusahaan, lingkungan kerja yang baik sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, dalam hal ini yang dimaksud lingkungan kerja ialah yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Bagi pegawai, bekerja pada lingkungan kerja yang bersih, penerangan yang cukup, pertukaran udara yang baik, dengan perlengkapan kerja yang memadai dan komunikasi antar pegawai yang baik akan menimbulkan rasa kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja ini akan mempengaruhi karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan bergairah. Sebaliknya tempat atau lingkungan kerja yang buruk akan mengurangi kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu adanya tindak lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon sehingga nantinya dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh para pegawai.

Pemecahan permasalahan ini dalam konteks penelitian akan menggunakan pendekatan teori perilaku organisasi sebagai grand theory.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon. Diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul yaitu:

- 1) Terjadinya kesalahpahaman yang disebabkan oleh komunikasi yang berjalan didalam perusahaan tidak berjalan dengan baik, hal itu dapat terlihat pada saat pegawai menyampaikan atau menerima tugas dari atasan, atau sesama pegawai saat bekerja
- 2) Lingkungan kerja yang tidak nyaman disebabkan oleh keadaan ruangan dan fasilitas kerja yang tidak memadai menyebabkan tidak maksimalnya pegawai dalam menjalankan tugas
- 3) Pegawai tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja, hal itu disebabkan oleh komunikasi dan lingkungan kerja yang tidak mendukung pada saat pegawai menjalankan tugasnya.

Berdasarkan permasalahan di atas rumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran efektivitas komunikasi interpersonal pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon?
- 2) Bagaimana gambaran lingkungan kerja pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon?
- 3) Bagaimana gambaran kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon?
- 4) Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai?
- 5) Apakah terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai?
- 6) Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Menggambarkan bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon.

- 2) Menggambarkan bagaimana lingkungan kerja pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon.
- 3) Menggambarkan bagaimana kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon.
- 4) Memverifikasi pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai.
- 5) Memverifikasi pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai.
- 6) Memverifikasi pengaruh antara komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai.

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1) Secara teoritis

Hasil penelitian ini akan memperkaya koleksi pustaka ilmiah dalam bidang ilmu manajemen perkantoran. Temuan yang disajikan dalam penelitian ini nantinya dapat dijadikan referensi untuk pengembangan teoretik atau untuk dikaji kembali sehingga dapat menghasilkan temuan ilmiah yang lebih banyak lagi dalam ruang lingkup keilmuan manajemen perkantoran, ilmu komunikasi, ilmu manajemen sumber daya manusia dan ilmu perilaku organisasi.

- 2) Secara Praktis

- a) Sebagai sumber informasi bagi kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon untuk mengkaji hal yang berkenaan terkait kepuasan kerja pegawai sehingga kedepannya dapat dioptimalkan usaha-usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.
- b) Sebagai referensi informasi yang dapat diakses oleh pembaca ataupun pihak lain dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai Komunikasi interpersonal, lingkungan kerja dan kepuasan kerja