

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Globalisasi yang kian maju diiringi dengan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang pesat menyebabkan perubahan lingkungan semakin dinamis dan persaingan di dunia usaha yang semakin ketat. Untuk dapat bertahan dalam persaingan tersebut, perusahaan harus meningkatkan sumber daya mereka salah satunya adalah sumber daya manusianya (Hardjana 2006; Putri, Lubi, & Hidayat 2015; Senen, Sumiyati, & Masharyono 2017). Sumber daya manusia merupakan aset yang penting dan paling kompetitif yang dimiliki setiap organisasi, memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya mengingat sumber daya manusia yang mengatur atau mengelola sumber daya lainnya (Gomez.F.C, 1997; Satriowati, Paramita & Hasiholan, 2016; Batarliene *et al.*, 2017). Organisasi yang ingin berhasil harus memikirkan kepuasan kerja para pegawainya, dengan kepuasan kerja yang didapat oleh pegawai akan menimbulkan semangat pegawai untuk bekerja lebih baik lagi (Aziz, 2010) perusahaan yang memiliki pegawai dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi lebih berpotensi untuk memenangkan persaingan karena pegawai yang puas lebih memiliki kepedulian yang lebih tinggi terhadap perusahaan tempat mereka bekerja (Masharyono, 2016) ; Andora, 2019).

Penelitian terdahulu mengenai permasalahan kepuasan kerja masih banyak diteliti oleh para ahli (Eka Lestari Manalu 2015; Hakim, Yassir, & Nur 2014; Nirmalasari 2014; Qosyim 2013; Riadi 2010; Sari 2013; Wibowo, Musadieq, & Nurtjahjono 2014). Permasalahan kepuasan kerja terjadi pada berbagai industri baik industri sektor publik maupun swasta (Kristensen & Westergård-Nielsen 2004; Tributif *et al.* 2008; Yudha, Putri, & Latrini 2013). Penelitian mengenai permasalahan kepuasan kerja disektor publik dilakukan oleh Ganapathi (2016); Harkat (2014); Putu *et al.* (2014); Yudha *et al.* (2013) sedangkan penelitian permasalahan kepuasan kerja di industri sektor swasta diantaranya dilakukan oleh Hoogendoorn *et al.* (2002); Slocum & Topichak (1972); Tributif *et al.* (2008); Widagdo, Handaru, & Pangeran (2013) dari kedua sektor tersebut keduanya menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasaan kerja masih rendah.

Ratnasari, 2023

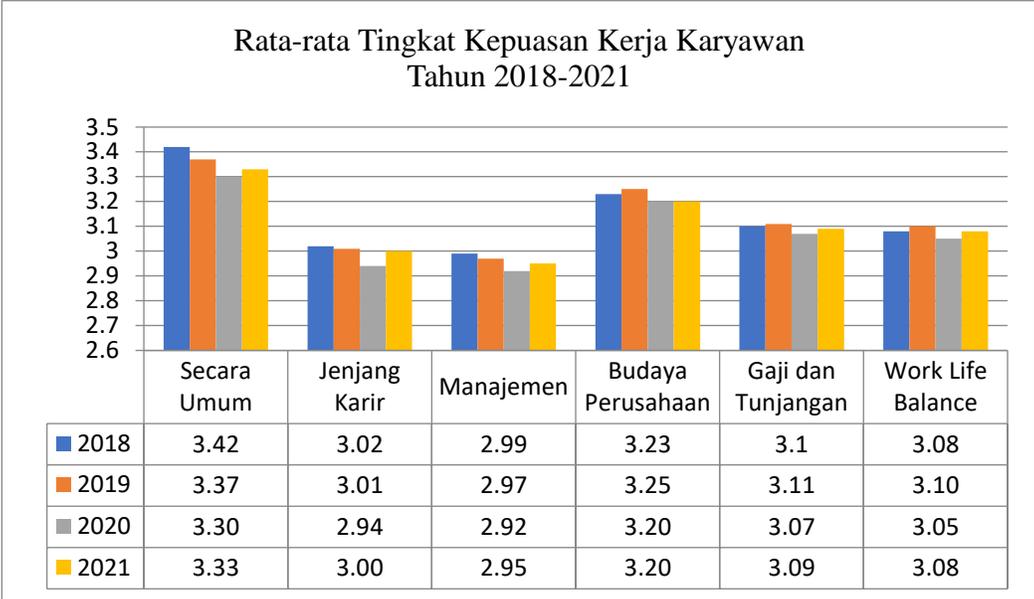
**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT.POS INDONESIA (PERSERO) JALAN ASIA AFRIKA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Industri sektor publik pada umumnya mencakup lembaga pemerintahan dan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) merupakan salah satu pelaku penting dalam kegiatan perekonomian di Indonesia (Faozan, 2003; Rahayu, 2005; Haryono, 2012). Beberapa tahun terakhir ini kinerja BUMN tengah menjadi sorotan karena dinilai belum bisa memenuhi harapan negara. Menurut Kementerian Keuangan (Kemenkeu) selama beberapa tahun terakhir 80% setoran dividen ke negara hanya berasal dari 10 BUMN saja (Sumber Bisnis.com diunggah 28 April 2021). Keadaan tersebut diperparah dengan adanya pandemi *Covid-19* yang sangat mengganggu stabilitas berbagai industri tidak terkecuali BUMN. Hal tersebut dibenarkan oleh Menteri BUMN Erick Thohir yang mengatakan dampak *Covid-19* masih membuat setoran dividen tahun ini tidak akan mencapai target, bahkan beliau menambahkan tahun 2023-2024 hanya 11 BUMN saja yang akan menghasilkan dividen, 30 BUMN lainnya akan sulit menghasilkan dividen karena memberikan pelayanan publik yang sangat besar (Sumber: m.bisnis.com diunggah 22 September 2021). Meski begitu, baik pemerintah maupun masyarakat berharap BUMN dapat segera memulihkan diri dari masalah tersebut mengingat BUMN adalah kunci penggerak ekonomi masyarakat dan negara. Hal tersebut tentunya dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas kemampuan sumber daya manusianya, salah satunya dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Senen, Sumiyati & Masharyono 2016; Aziz 2010).

Di Indonesia penelitian mengenai rendahnya tingkat kepuasan kerja disektor publik dilakukan oleh Djawa (2013); Putu et al. (2014); Wahyuni and Rosmida (2017); Yudha et al. (2013). Menurut berbagai penelitian tentang masalah kepuasan kerja di sektor publik di Indonesia, kepuasan kerja di berbagai perusahaan milik negara masih rendah. (Djawa 2013; Putu et al. 2014; Wahyuni & Rosmida 2017; Yudha et al. 2013). Salah satu perusahaan sektor publik yang mengalami masalah kepuasan kerja adalah PT.POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung. Dibawah ini pada tabel 1.1 tersaji gambaran mengenai kepuasan kerja pegawai PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung pada tahun 2018-2021.

**TABEL 1. 1**  
**TINGKAT KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT POS INDONESIA (PERSERO)**  
**JALAN ASIA AFRIKA BANDUNG**



Sumber : Divisi Pelayanan SDM dan Umum PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pegawai diukur dari skala 1-5. Nilai 1 mewakili penilaian sangat tidak puas, nilai 3 cukup puas dan nilai 5 sangat puas. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan kerja berada pada nilai cukup puas. Sementara itu angka terendah dimiliki oleh aspek jenjang karir tahun 2020 sebesar 2,94 artinya bahwa pegawai tidak puas dengan posisi jabatan yang mereka miliki saat ini. Ketidakpuasan dalam jabatan yang dimiliki dapat menyebabkan permasalahan lain seperti tingginya tingkat turnover dan absensi.

Ketidakpuasan posisi jabatan yang dimiliki pegawai juga diperkuat dengan data rekapitulasi promosi jabatan dan mutasi yang tidak menentu jumlahnya setiap tahun di PT. POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung yang dapat dilihat pada Tabel 1.2. Sementara itu Robbins & Judge, (2019) menyebutkan indikator kepuasan kerja diantaranya 1) *work it self* (pekerjaan itu sendiri), 2) *pay* (gaji/upah), 3) *working condition* (kondisi lingkungan kerja), 4) *promotion* (promosi), 5) *supervision* (pengawasan), 6) *co-workers* (teman sekerja/hubungan interpersonal). Kemudian, Marihot T.E Hariandja

(Askolani, 2010) juga membenarkan bahwa promosi jabatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

**TABEL 1. 2**  
**REKAPITULASI PROMOSI DAN MUTASI PEGAWAI PT POS INDONESIA**  
**(PERSERO) JALAN ASIA AFRIKA BANDUNG TAHUN 2018-2021**

Tahun	Promosi	Mutasi
2018	15	16
2019	17	16
2020	14	18
2021	12	17

Sumber : Divisi Pelayanan SDM dan Umum PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung

Tabel 1.2 menunjukkan penerapan pengembangan karir pegawai PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung. Pada program promosi mengalami fluktuasi setiap tahunnya, pada tahun 2018 sebanyak 15 pegawai mendapatkan promosi, kemudian meningkat ditahun 2019 menjadi 17 pegawai, namun menurun pada tahun 2020 menjadi 14 pegawai dan menurun kembali pada tahun 2021 menjadi 12 pegawai. Sedangkan pada program mutasi mengalami peningkatan, pada tahun 2018 sebanyak 16 pegawai mendapatkan mutasi, jumlahnya tetap sama di tahun 2019 sebanyak 16 pegawai, meningkat sebanyak 18 pegawai di tahun 2020 dan menurun ditahun 2021 menjadi 17 orang. Promosi dan mutasi yang terjadi secara fluktuasi mengindikasikan belum optimalnya program tersebut sehingga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Tingkat *turnover* yang tinggi juga menjadi salah satu indikasi dari rendahnya kepuasan kerja karyawan (Robbins & Judge, 2019). Hal ini juga diungkapkan oleh beberapa peneliti yang menyatakan bahwa tingkat *turnover* yang tinggi mengindikasikan adanya permasalahan kepuasan kerja pegawai (Halimah, Fathoni, and Maria M Minarsih 2016; Sari 2015; Sidharta, Meily, & Margaretha 2011; Waspodo, Handayani, & Paramita 2013; Yuda & Ardana 2017). Tingkat *turnover* yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, hal ini seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia yang berkaitan erat dengan kepuasan kerja pegawai (Zulva & Ratnasari 2015). Tingkat turnover yang

tinggi juga terjadi pada PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung yang dapat dilihat pada tabel 1.3.

**TABEL 1. 3**  
**TINGKAT TURNOVER PEGAWAI PT POS INDONESIA (PERSERO) JALAN**  
**ASIA AFRIKA BANDUNG TAHUN 2018-2021**

No	Tahun	Tingkat Turnover %
1	2018	14%
2	2019	10%
3	2020	12%
4	2021	16%

Sumber : Divisi Pelayanan SDM dan Umum PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat turnover PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung mengalami fluktuasi dimana pada tahun 2018 sebanyak 14% mengalami penurunan 4% namun pada tahun 2019 menjadi 10%, namun meningkat kembali sebesar 2% menjadi 12%, kemudian meningkat terus sebanyak 4% pada tahun 2021 menjadi 16%. Data Turnover dapat dilihat sebagai berikut.

Permasalahan kepuasan kerja juga akan cenderung menunjukkan tingkat kehadiran yang rendah (Robbins & Judge 2019), hal ini juga sejalan dengan pernyataan yang dikatakan oleh Porter, Steers, & Mowday, T Richards & Boulian (1974) bahwa ketidakhadiran (*abseinteisme*) tanpa keterangan merupakan dampak dari menurunnya kepuasan kerja. Ketidakhadiran (*abseinteisme*) tanpa keterangan juga dapat merugikan perusahaan dengan menyebabkan penurunan produktivitas kerja bagi pegawai dalam mencapai target yang telah ditentukan. Berikut ini data rekapitulasi promosi PT.POS Indonesia (Persero) pada Tabel 1.4.

**TABEL 1. 4**  
**REKAPITULASI ABSENSI PEGAWAI PT POS INDONESIA (PERSERO)**  
**JALAN ASIA AFRIKA BANDUNG TAHUN 2018-2021**

No	Tahun	Jumlah Rata-Rata Ketidakhadiran Tanpa Keterangan
1	2018	2,08
2	2019	2,12
3	2020	2,22

Ratnasari, 2023

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT.POS INDONESIA (PERSERO) JALAN ASIA AFRIKA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Tahun	Jumlah Rata-Rata Ketidakhadiran Tanpa Keterangan
4	2021	2,14

Sumber : Divisi Pelayanan SDM dan Umum PT. POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung

Berdasarkan Tabel 1.4 hasil rekapitulasi tingkat ketidakhadiran tanpa keterangan pegawai PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung dari tahun 2018 sampai tahun 2021 menunjukkan hasil yang fluktuatif dimana angka tertinggi terjadi pada tahun 2020 mencapai rata-rata 2,22 %, kemudian angka tertinggi kedua terjadi pada tahun 2021 sebesar 2,14%, kemudian angka tertinggi ketiga pada tahun 2019 mencapai 2,12% dan yang terakhir sebesar 2,08% terjadi pada tahun 2018. Terjadinya tingkat kehadiran secara fluktuatif mengindikasikan bahwa perusahaan belum mampu menjaga kestabilan kehadiran pegawai.

*Grand Theory* yang digunakan untuk mengatasi permasalahan kepuasan kerja terdapat pada teori perilaku organisasi (Robbins & Judge 2019).. Menurut Robbins & Judge, (2019) kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya 1) *work it self* (pekerjaan itu sendiri), 2) *pay* (gaji/upah), 3) *working condition* (kondisi lingkungan kerja), 4) *promotion* (promosi), 5) *supervision* (pengawasan), 6) *co-workers* (teman sekerja/hubungan interpersonal). Gilbert, Freeman, and Stoner (1996) juga menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah 1) kesempatan untuk maju, 2) keamanan kerja, 3) gaji, 4) komunikasi 5) perusahaan dan manajemen, 6) faktor intrinsik dan pekerjaan, 7) kondisi kerja, 8) aspek sosial dalam pekerjaan, dan 9) fasilitas. Beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa ada sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya gaji, pelatihan, lingkungan kerja, beban kerja, pengawasan (Ellickson & Logsdon, 2002), komunikasi yang mendukung, demokratis, dan bersifat keterbukaan (De Nobile & McCormick, (2008) stres kerja, komunikasi, kebijakan organisasi, strategi perusahaan dan sifat pekerjaan itu sendiri (Saleem *et al.*, 2013) .

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai seberapa puas seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Ini dianggap sebagai faktor penting karena dapat berhubungan langsung dengan stres, *turnover*, dan ketidakhadiran (Brown & Huning, 2010) kinerja dan produktivitas pun akan ikut meningkat baik dari kuantitas dan kualitas

Ratnasari, 2023

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT.POS INDONESIA (PERSERO) JALAN ASIA AFRIKA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang tentu saja akan berdampak pada meningkatnya kemajuan perusahaan (Pramitha & Supartha 2012; Tania & Sutanto 2013), selain meningkatkan produktivitas kepuasan kerja pun secara langsung maupun tidak langsung akan meningkatkan *profit* yang dihasilkan oleh perusahaan (Muayyad & Gawi 2017; Nuszep 2004; Sutanto 2014; Bagus & Utama 2012). Hal tersebut juga dibenarkan oleh Sowmya, 2011 yang mengatakan bawa pegawai yang memiliki kepuasan yang tinggi dalam pekerjaannya akan lebih produktif, loyal, dan kecil kemungkinannya untuk keluar dari perusahaan dibandingkan dengan pegawai yang merasakan kepuasan kerja yang kurang dalam pekerjaannya. Merujuk pada pernyataan tersebut permasalahan kepuasan kerja jika tidak segera ditangani akan menimbulkan masalah-masalah seperti meningkatnya jumlah pegawai yang berhenti (Angelo DeNisi 2017; Hasan 2017; Zhang & Deng 2014). Hal ini dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja dan meningkatkan biaya sumber daya manusia seperti biaya pelatihan dan pengembangan pegawai yang terbuang pecuma jika karyawan tersebut keluar dari perusahaan (Zulva & Ratnasari 2015). Keterlambatan dan kesalahan dalam menangani masalah internal akibat ketidakpuasan pegawai terhadap pekerjaannya, akan memperburuk situasi organisasi yang kemudian akan menghambat keberhasilan perusahaan (Sitinjak, 2018; S. Sunarta, 2019).

Solusi pertama yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Menurut Robbins & Judge (2019) lingkungan kerja berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Menurutnya, mayoritas pegawai lebih menyukai lingkungan kerja yang bersih dan nyaman yang didukung dengan peralatan modern selain itu kondisi kerja yang baik akan membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan dalam bekerja. Berdasarkan wawancara dengan bapak Deni Kurnia selaku asisten manajer divisi pelayanan sumber daya manusia dan umum PT. POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung pada tanggal 01 Maret 2022 membenarkan bahwa lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan, beliau mengatakan ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh karyawan terkait lingkungan kerja di PT.POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung seperti keadaan inventori peralatan yang belum terpenuhi dan memadai untuk menunjang produktivitas pegawai, tingkat temperatur atau suhu udara dalam ruangan

Ratnasari, 2023

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT.POS INDONESIA (PERSERO) JALAN ASIA AFRIKA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

belum memenuhi standar idealnya suatu ruangan, tingkat pewarnaan yang belum menarik sehingga menimbulkan rasa jenuh dan bosan dan penataan ruang kerja yang belum rapi dan beraturan menyebabkan terlihat sedikit berantakan, serta adanya keluhan terkait pegawai yang saling beradu argumen dengan karyawan lainnya di tempat kerja menandakan bahwa lingkungan kerja sosial di perusahaan mengalami permasalahan. Pihak manajemen berupaya untuk mengatasi masalah tersebut diantaranya dengan melakukan pengecekan sarana dan prasarana gedung secara berkala serta memberikan fasilitas-fasilitas penunjang kenyamanan pegawai seperti fasilitas kesehatan dan olahraga dan menjaga hubungan antar pegawai agar tetap baik. Penelitian yang dilakukan oleh Putri, Lubi & Hidayat, (2015) mengatakan bahwa setiap indikator dari lingkungan kerja meliputi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja sosial berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai (Putri, Lubi & Hidayat, 2015).

Solusi lainnya yang dapat mengatasi masalah kepuasan kerja adalah komunikasi. Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama, kepuasan kerja, dan menghasilkan ide-ide baru tanpa rasa takut atau canggung dalam menyampaikannya. Sebaliknya jika perusahaan tidak berkomunikasi dengan baik maka akan berdampak lebih luas bagi kehidupan organisasi, seperti konflik antar pegawai dan tentunya menghambat tujuan perusahaan. (Rosyid et al. 2012; Dahliawati 2015; Novieka and Prasetya 2018). Hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Deni Kurnia selaku asisten manajer divisi pelayanan sumber daya manusia dan umum PT. POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung pada tanggal 01 Maret 2022 mengatakan bahwa sejak adanya wabah *Covid-19* pada tahun 2019 komunikasi di perusahaan menjadi terganggu hal tersebut dikarenakan pada saat itu sebagian pegawai harus melaksanakan program WFO (*work from home*), di tahun 2022 perusahaan mulai memberlakukan kebijakan kerja di kantor dengan tetap mematuhi *protocol* kesehatan akan tetapi adanya varian baru *Covid-19* yaitu *Omicron* membuat perusahaan kembali mengharuskan karyawannya yang positif terkena gejala tersebut untuk melakukan Isoman (isolasi mandiri) dirumah selama 2 minggu, hal tersebut mengakibatkan penyampaian informasi menjadi terganggu dan sering memunculkan kesalahpahaman dalam bekerja. Oleh sebab itu, manajemen berupaya

Ratnasari, 2023

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT.POS INDONESIA (PERSERO) JALAN ASIA AFRIKA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mengurangi permasalahan tersebut dengan meluncurkan layanan digital PosPay dan PosAja! pada 13 April 2021, layanan tersebut dapat memudahkan pelanggan menggunakan jasa Pos kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke kantor Pos serta dengan memberlakukan sistem *online* pada beberapa kegiatan seperti mengganti rapat *face to face* dengan rapat *online* dan pengiriman dokumen secara *online* dengan harapan pegawai dapat terhubung dan melaksanakan tugasnya secara profesional namun tetap dapat saling bekerja sama antar rekan kerja lainnya. Coleman (1982) dalam Arni, (2009) juga mengatakan bahwa “Semua variabel komunikasi berhubungan secara berarti dengan berbagai aspek kepuasan kerja termasuk supervisor, kompensasi, promosi, teman sekerja dan kebijaksanaan organisasi yang ada dalam hubungan interpersonal dalam organisasi itu”.

Implementasi kepuasan kerja dengan mengimplikasikan lingkungan kerja dan komunikasi dapat memberikan peningkatan terhadap kepuasan kerja itu sendiri (Wibowo, Musadieq & Nurtjahjono, 2014; Novieka & Prasetya 2018). Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, jika lingkungan tempat kerja tersebut memenuhi nilai-nilai yang diharapkan oleh karyawan Robbins & Judge (2019). Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama, kepuasan kerja, dan menghasilkan ide-ide baru tanpa rasa takut atau canggung dalam menyampaikannya (Riadi 2010; Baba 2012; Rosyid et al. 2012; Dahliawati 2015). Perusahaan harus lebih peduli dengan kepuasan kerja karyawan mereka, karena kepuasan kerja sangat penting bukan saja bagi individu namun juga bagi organisasi, dampaknya sangat banyak diantaranya mendorong perilaku positif seperti lebih produktif, kreatif, inovatif, saling tolong menolong (Yahyagil, 2015) serta dapat mengendalikan perilaku negatif seperti tingginya *turnover*, absensi, korupsi, perusakan, dan bermalasan-malasan dalam bekerja (Greenidge, Devonish, & Alleyne 2014; Zhang & Deng 2014).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi lingkungan kerja di PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.
2. Bagaimana efektivitas komunikasi di PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.
3. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai di PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.
4. Adakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.
5. Adakah pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai di PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh temuan mengenai kondisi lingkungan kerja PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.
2. Untuk memperoleh temuan mengenai efektivitas komunikasi PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.
3. Untuk memperoleh temuan mengenai tingkat kepuasan kerja pegawai PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.
4. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.
5. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT POS Indonesia (Persero) Jalan Asia Afrika Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang berarti dan bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis (keilmuan) maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyokong teori mengenai kepuasan kerja, untuk melakukan pengembangan lebih lanjut dan untuk menambah referensi bagi yang berminat mendalami pengetahuan di bidang MSDM khususnya kepuasan kerja sebagai bagian dari MSDM.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan sebagai bahan masukan untuk penelitian-penelitian berikutnya mengenai penelitian yang sama yaitu pelatihan dan pemberdayaan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja.
3. Bagi perusahaan selaku emiten, dapat dijadikan referensi dalam menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan.