



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan kompetensi atau kemampuan manusia. Adapun kemampuan tersebut terdiri dari daya fisik dan daya pikir. Sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam menjalankan aktivitas organisasi. Peralatan yang andal tidak akan berarti apa-apa tanpa sumber daya manusia. Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Sifat dan perilaku sumber daya manusia dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan keturunan. Sedangkan kinerjanya dipengaruhi oleh seberapa besar motivasinya untuk memenuhi kepuasannya (Hasibuan,2005:244).

Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang sangat mempengaruhi produktivitas suatu organisasi. Sedangkan kualitas sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang mereka dapatkan. Tidak heran saat ini banyak organisasi berupaya meningkatkan kepuasan kerja sumber daya manusia yang mereka miliki. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja antara lain dengan memberikan motivasi kepada pegawai. Menurut Samsudin (2006:281);

Keberhasilan manajemen organisasi ditentukan oleh efektifitas kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Maka seorang atasan perlu menerapkan strategi dan taktik untuk memelihara prestasi dan kepuasan kerja karyawan antara lain dengan memberikan motivasi kepada pegawai.

Seorang pemimpin organisasi perlu kemampuan untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada semua bawahannya, sehingga pemimpin tersebut dapat memberikan motivasi yang baik untuk meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja dan kinerja pegawai (Suranto,2005:79).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa komunikasi atasan-bawahan sangat berperan dalam menumbuhkan serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Seorang atasan bertanggung jawab untuk menetapkan tujuan bagi karyawannya, melatih karyawan untuk lebih efektif dalam pekerjaannya, meninjau kinerja karyawannya, memberikan arahan, berinovasi dalam metode kerja, melakukan perencanaan, mengembangkan kemampuan karyawan, dan melakukan penilaian kerja karyawan secara subjektif. Dengan melakukan tanggung jawabnya tersebut, seorang pemimpin telah membantu karyawan dalam mencapai kepuasannya (Muhammad,2011:91).

Meskipun komunikasi atasan-bawahan merupakan aspek penting bagi keberlangsungan organisasi, masih ada beberapa organisasi yang mengabaikan penerapan komunikasi atasan-bawahan dalam organisasi. Para pemimpin masih cenderung menggunakan aspek-aspek yang bersifat subjektif dalam mengambil keputusan dalam pengelolaan sumber daya manusianya. Tentunya penerapan komunikasi atasan-bawahan yang demikian dapat mendorong ketidakpuasan kerja

karyawan ([www.ekonomi.kompasiana.com](http://www.ekonomi.kompasiana.com) ). Angka *turn over* di Indonesia yang masih terbilang cukup tinggi, yakni mencapai 10% sampai dengan 12% setiap tahunnya, menunjukkan bahwa tidak semua pemimpin dalam organisasi menguasai dan dapat mengelola komunikasi atasan-bawahan dengan baik ([www.respiratory.uinjkt.ac.id](http://www.respiratory.uinjkt.ac.id) ).

Meskipun masih ada beberapa organisasi yang belum menyadari pentingnya komunikasi atasan-bawahan, tapi tidak sedikit pula organisasi yang berhasil mengelola komunikasi atasan-bawahan dengan baik, salah satunya adalah Mall Teras Kota.

Perkembangan yang pesat dari industri mall seperti yang dilansir pada [www.republika.rumah123.com](http://www.republika.rumah123.com) yang mengatakan bahwa pada tahun 2014 ini kurang lebih delapan belas mall akan siap dibangun. ([www.republika.rumah123.com](http://www.republika.rumah123.com)), membuat Mall Teras Kota merasa perlu mengelola komunikasi atasan-bawahan yang baik dan melakukan kegiatan untuk menumbuhkan motivasi kerja karyawan, sehingga kinerja dan kepuasan kerja SDM dapat meningkat. Dengan kualitas SDM yang baik tentunya Mall Teras Kota diharapkan dapat menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.

Pada Mall Teras Kota komunikasi atasan-bawahan berlangsung secara lisan dan tertulis. Komunikasi atasan-bawahan yang terjadi secara lisan antara lain lewat kontak interpersonal, rapat, dan aktivitas presentasi oleh atasan. Mall Teras Kota mengadakan rapat mingguan maupun bulanan untuk koordinasi tugas secara rutin. Sedangkan komunikasi atasan-bawahan yang terjadi secara tulisan biasanya berbentuk email, laporan rapat, materi presentasi, dan materi tertulis lainnya yang

biasa diberikan untuk instruksi tugas dan informasi kepada bawahan. Komunikasi atasan-bawahan pada Mall Teras Kota berlangsung secara tatap muka maupun lewat telepon, dan HT.

Selain mengelola komunikasi atasan-bawahan, Mall Teras Kota juga memotivasi pegawainya dengan memberikan *award*, bonus, mengadakan *employee gathering dan family gathering*. Semua itu dilakukan guna menjaga kepuasan dan motivasi kerja karyawannya. Meskipun komunikasi atasan-bawahan pada Mall Teras Kota sudah dikelola dengan baik, namun ternyata pada Mall Teras Kota masih terdapat karyawan yang melakukan kemangkiran, sering melakukan absen, dan mendapat *punishment* dari perusahaan.

Fenomena komunikasi atasan bawahan pada Mall Teras Kota, membuat peneliti tertarik untuk melihat pengaruh antara komunikasi atasan-bawahan yang terjadi pada Mall Teras Kota terhadap kepuasan kerja karyawan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

Sejauhmana pengaruh komunikasi atasan bawahan terhadap kepuasan kerja Karyawan Mall Teras Kota?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh antara komunikasi atasan bawahan dan kepuasan kerja karyawan Mall Teras Kota.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif sebagai berikut;

#### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

- Hasil penelitian ini diharapkan memperdalam kajian teori dalam komunikasi organisasi
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong lahirnya konsep-konsep baru tentang komunikasi atasan-bawahan terutama yang terkait dengan kepuasan kerja karyawan.

UMMN

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi industri Mall dalam mengevaluasi komunikasi atasan-bawahan serta kepuasan kerja karyawannya.
- Penelitian ini diharapkan dapat mendorong para produsen dan pengelola industri untuk semakin menyadari pentingnya komunikasi atasan-bawahan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan

UMMN