

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi zaman sekarang, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan berkomitmen tinggi serta menguasai ilmu pengetahuan dan mengerti akan kemajuan teknologi. Manajemen sumber daya manusia berperan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Ini di sebabkan dengan adanya perbedaan persepsi pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan seorang karyawan secara subyektif dan menentukan bagaimana pekerjaan yang di lakukan memuaskan.

Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil manajemen perilaku yang efektif. Namun fenomena yang banyak terjadi saat ini pada kalangan karyawan perusahaan/organisasi yang mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja karyawan yaitu kondisi kerja yang kurang memadai dan komunikasi yang kurang efektif

sehingga menimbulkan ketidakpuasan karyawan. Oleh karena itu, untuk menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi di inginkan para pemimpin dapat mengarahkan karyawan pada hasil yang positif sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

PT.Coca Cola Amatil Indonesia yang terletak di jalan Raya Lintas Pekanbaru-Bangkinang km.14,5 adalah perusahaan dagang yang bergerak dalam pemasaran minuman ringan tanpa alkohol. Perusahaan ini adalah cabang dari PT. Coca cola Bottling Indonesia Padang yang berfungsi sebagai kantor perwakilan (*Ware House*) untuk memperluas jaringan pemasaran perusahaan induk.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kondisi kerja. Kondisi kerja pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru kurang memadai karena terdapat salah satu ruangan yang memiliki ruang gerak yang sempit yaitu ruangan bagian perlengkapan. Didalam ruangan tersebut banyak perlengkapan yang tidak tersusun dengan rapi. Hal ini bisa mengganggu aktivitas karyawan dalam bekerja, karena kurangnya ruang untuk bergerak. Jika kondisi kerja bagus individu akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan mereka. Sebaliknya, jika kondisi kerja buruk individu akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, efek kondisi kerja berpengaruh pada kepuasan kerja. Jika semuanya berjalan baik, tidak ada masalah kepuasan kerja, jika segalanya berjalan buruk masalah ketidakpuasan akan muncul.

Selain kondisi kerja yg mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terdapat pula faktor lain yaitu komunikasi. Komunikasi yang baik antar individu di dalam

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebuah organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang terjadi pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru masih kurang efektif karena masih ada karyawan yang kurang mematuhi peraturan yang ada pada perusahaan. Bahkan seorang pemimpin yang tidak tepat waktu datang ke perusahaan. Hal ini berdampak kepada bawahannya yang juga tidak mengikuti peraturan yang ada. Komunikasi adalah salah satu unsur-unsur yang terdapat di dalam organisasi. Komunikasi berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan, komunikasi yang berbeda juga mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda dan tingkat kecukupan informasi yang berbeda pula.

Maka perlu memperbaiki komunikasi antara sesama. berarti memperbaiki organisasi juga, biasanya di tafsirkan sebagai “memperbaiki hal-hal untuk mencapai tujuan manajemen”. Proses komunikasi yang efektif sangat penting bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan manajemen. Manusia adalah makhluk sosial dimana, ia selalu hidup dengan manusia lain, selalu berkomunikasi dalam mengatur dan mengorganisasi kehidupannya.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh penulis pada 15 oktober 2016 diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru masih rendah. Hal ini juga ditunjukkan dengan banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan (*Turnover*) dan absensi karyawan yang meningkat. dapat dilihat pada tabel 1.1 yang menjelaskan tingkat perputaran tenaga kerja (*Labour Turn Over*) pada PT Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru.

**Tabel 1.1. Tingkat *Labour Turn Over* (LTO) pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Turn over		Jumlah karyawan akhir tahun	Jumlah rata-rata	LTO (%)
		Keluar	Masuk			
2011	155	10	5	160	157,5	6,35
2012	152	7	3	156	154	4,54
2013	146	9	5	150	148	6,08
2014	144	5	4	145	144,5	3,46
2015	145	13	6	140	142,5	9,12

**Sumber : PT Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru 2015**

LTO adalah tingkat perputaran tenaga kerja yang mana untuk mendapatkan tingkat LTO yaitu jumlah karyawan yang keluar selama satu periode dibagi dengan rata-rata jumlah karyawan yang keluar selama satu periode dikalikan 100%.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa perputaran karyawan (LTO) pada PT Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru, pada tahun 2011 tingkat perputaran karyawan sebesar 6,35 %, pada tahun 2012 perputaran karyawan menurun menjadi 4,54 %, pada tahun 2013 tingkat perputaran karyawan kembali meningkat sebesar 6,08 %, pada tahun 2014 perputaran karyawan kembali menurun 3,46 %, dan kemudian pada tahun 2015 perputaran karyawan kembali meningkat menjadi 9,12 %.

Adanya fluktuasi pada *Labour Turn Over* ini juga indikasi yang kuat bahwa didalam perusahaan terjadi penurunan kepuasan kerja karyawan, sehingga LTO menjadi meningkat. Salah satu indikasi penurunan kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru juga dapat dilihat dari tingkat absensi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau ketidakhadiran karyawan dan datang tidak tepat waktu pada jam kerja. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 yang menunjukkan tingkat absensi karyawan.

**Tabel 1.2. Tingkat Absensi Karyawan pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru Tahun 2011-2015**

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Keterangan		Total Persen (%)
			Terlambat	Absen	
1	2011	160	7	6	8,13 %
2	2012	156	5	5	6,41 %
3	2013	150	8	4	8 %
4	2014	145	4	10	9,65 %
5	2015	140	9	12	15 %

**Sumber : PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru, 2015**

Berdasarkan tabel 1.4 merupakan bahwa persentase absensi karyawan mengalami penurunan dan peningkatan, pada tahun 2011 jumlah karyawan yang terlambat dan tanpa keterangan sebesar 8,13 %, pada tahun 2012 mengalami penurunan sebesar 6,14 %, pada tahun 2013 kembali mengalami peningkatan sebesar 8 %, tetapi pada tahun 2014 sampai tahun 2015 kembali mengalami peningkatan sebesar 9,65 % - 15 %. Dugaan peningkatan persentase absensi karyawan tersebut menunjukkan adanya penyampaian komunikasi yang kurang baik, yaitu menyangkut penyampaian ketentuan jam kerja karyawan dari atasan terhadap bawahan sehingga masih ada karyawan yang tidak mematuhi ketentuan dan peraturan yang telah tentukan.

Berdasarkan latar belakang yang di kemukakan di atas, timbul ketertarikan penulis untuk meneliti masalah tersebut dalam penelitian ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kondisi Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan**

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **Kerja Karyawan pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia Pekanbaru”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah yang akan di kaji adalah :

1. Bagaimana pengaruh kondisi kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca cola Amatil Indonesia Pekanbaru ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca cola Amatil Indonesia Pekanbaru ?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kondisi kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca cola Amatil Indonesia Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca cola Amatil Indonesia Pekanbaru.

#### **1.3.2. Manfaat dari Penelitian**

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Sebagai sumbangan pemikiran dan ilmu pengetahuan terutama berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca cola Amatil Indonesia Pekanbaru.
- c. Sebagai bahan informasi maupun pertimbangan dan perbandingan bagi pihak-pihak yang berniat untuk melakukan penelitian selanjutnya dan penelitian ini dapat di jadikan landasan untuk di kembangkan dengan pendekatan lainnya.

#### 1.4. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan penelitian ini, penulis membaginya kedalam enam bab. Dimana dalam setiap babnya hanya difokuskan untuk membahas satu permasalahan saja. Adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab tersebut, dikemukakan sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini manguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penelitian.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini mengemukakan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah penelitian sehingga dapat disimpulkan suatu hipotesis dan variabel-variabel penelitian.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan dan diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode pengumpulan data serta analisis data. Dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat penulis ambil, teknik dan metode serta analisa apa yang tepat untuk digunakan.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis memuat tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi serta aktivitas dan pertumbuhan perusahaan.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai analisis dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman pembahasan dari bab-bab sebelumnya dari suatu kesimpulan penelitian dan berisikan saran-saran yang kiranya bisa bermanfaat bagi pihak terkait(perusahaan).

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**