

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen terpenting yang menentukan keberlangsungan dan keberhasilan suatu organisasi, termasuk koperasi. Karyawan tidak hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga menjadi penggerak utama dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi. Oleh karena itu, kepuasan kerja karyawan harus mendapat perhatian serius, karena hal ini sangat memengaruhi kualitas kerja, loyalitas, dan dedikasi mereka terhadap organisasi. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung menunjukkan sikap positif, lebih produktif, serta berkomitmen untuk tetap bertahan dalam organisasi. Sebaliknya, apabila kepuasan kerja rendah, hal tersebut berpotensi menimbulkan berbagai masalah, seperti tingginya tingkat turnover, menurunnya motivasi kerja, serta munculnya konflik internal yang dapat menghambat kinerja organisasi secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan oleh Praditya & Purwanto, (2025) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memiliki peran strategis dalam meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan, sehingga pada akhirnya berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Dalam konteks koperasi, keberadaan karyawan yang puas dengan pekerjaannya menjadi semakin penting karena koperasi merupakan lembaga yang berbasis anggota dan menekankan pelayanan prima. Kinerja karyawan yang optimal akan menciptakan pelayanan yang berkualitas dan mampu menjaga kepercayaan anggota sebagai pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi. Jika

karyawan merasa tidak puas, hal ini tidak hanya berdampak pada menurunnya produktivitas, tetapi juga dapat merusak citra organisasi di mata anggota dan masyarakat. Dengan demikian, upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan merupakan investasi jangka panjang yang tidak bisa diabaikan oleh manajemen koperasi. Hal ini sejalan dengan temuan Sari *et al.*, (2024) yang menekankan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan kualitas hubungan kerja, stabilitas organisasi, serta pencapaian target bersama. Oleh karena itu, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, termasuk komunikasi internal dan dukungan sosial, menjadi relevan untuk dilakukan pada Koperasi Kredit Swastiastu sebagai bentuk kontribusi dalam meningkatkan kualitas pengelolaan SDM koperasi.

Komunikasi internal memiliki peran yang sangat penting dalam membangun hubungan harmonis antara manajemen dengan karyawan, karena melalui komunikasi yang efektif setiap individu dalam organisasi dapat memperoleh kejelasan informasi, pemahaman mengenai tugas, serta arah pencapaian tujuan bersama. Dalam konteks koperasi, komunikasi internal tidak hanya menyangkut penyampaian instruksi dari atasan ke bawahan, tetapi juga mencakup arus informasi dua arah yang mendorong keterbukaan, kepercayaan, dan partisipasi aktif karyawan dalam proses kerja. Ketika komunikasi berjalan lancar, karyawan akan merasa lebih dihargai, terlibat, dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaiknya bagi organisasi. Sebaliknya, jika terjadi hambatan komunikasi, seperti informasi yang tidak tersampaikan dengan jelas, pesan yang terdistorsi, atau kurangnya transparansi dari pihak manajemen, hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian, kesalahpahaman, bahkan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang

dilakukan oleh Sitinjak *et al.*, (2025) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif berhubungan erat dengan meningkatnya rasa nyaman, kejelasan peran, dan kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi.

Selain berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, komunikasi internal juga berperan sebagai media untuk membangun kedekatan emosional dan rasa kebersamaan antarindividu dalam organisasi. Di Koperasi Kredit Swastiastu, karyawan dituntut untuk bekerja sama dalam melayani anggota secara profesional, sehingga komunikasi yang baik antara pimpinan, staf, dan sesama rekan kerja akan menciptakan iklim kerja yang kondusif. Apabila komunikasi dilakukan dengan transparan, terbuka, dan partisipatif, karyawan akan merasa lebih dihargai serta memiliki sense of belonging terhadap organisasi. Kondisi tersebut pada akhirnya mendorong terbentuknya kepuasan kerja yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Rahmanda *et al.*, (2025) yang menyebutkan bahwa komunikasi yang intensif dan terbuka mampu meningkatkan keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi sekaligus memperkuat loyalitas kerja mereka. Oleh karena itu, membangun sistem komunikasi internal yang baik menjadi strategi penting bagi koperasi dalam menjaga stabilitas organisasi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Lingkungan kerja yang kondusif dan penuh dukungan dari rekan kerja menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dukungan tersebut dapat berupa kerjasama dalam menyelesaikan tugas, saling membantu ketika menghadapi kesulitan, serta membangun rasa saling percaya di antara sesama karyawan. Situasi kerja yang suportif membuat karyawan merasa lebih nyaman dan dihargai, sehingga pada akhirnya memunculkan motivasi

untuk bekerja dengan lebih baik. Sebaliknya, jika dukungan dari rekan kerja minim, hal ini bisa menimbulkan perasaan terisolasi, stres kerja, hingga berkurangnya semangat untuk berkontribusi terhadap organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Pujakusuma & Suratman, (2025) menegaskan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja berperan penting dalam menurunkan tingkat stres karyawan sekaligus meningkatkan kepuasan kerja mereka, karena rasa kebersamaan menciptakan atmosfer kerja yang lebih positif.

Dalam konteks Koperasi Kredit Swastiastu, di mana karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada anggota, keberadaan dukungan sosial menjadi sangat vital. Kerjasama tim yang solid memungkinkan setiap individu dapat menyelesaikan beban kerja dengan lebih efektif, sementara interaksi yang hangat di antara karyawan dapat memperkuat rasa memiliki terhadap organisasi. Ketika rekan kerja saling memberi dukungan, rasa percaya diri dan motivasi karyawan akan meningkat, sehingga mereka mampu memberikan kontribusi yang maksimal. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dipaparkan oleh Putri *et al.*, (2024) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang saling mendukung berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan, karena menciptakan perasaan aman, dihargai, dan terikat secara emosional dengan organisasi. Dengan demikian, membangun budaya kerja yang menekankan pentingnya dukungan antar karyawan menjadi salah satu strategi yang perlu diperkuat oleh koperasi untuk meningkatkan kepuasan kerja sekaligus menjaga keberlangsungan organisasi.

Kajian mengenai kepuasan kerja karyawan telah banyak dilakukan dengan menitikberatkan pada faktor-faktor seperti gaji, gaya kepemimpinan, fasilitas kerja,

maupun kondisi lingkungan kerja secara umum. Hasil-hasil penelitian tersebut memang memberikan gambaran penting mengenai faktor-faktor eksternal yang memengaruhi tingkat kepuasan karyawan dalam organisasi. Namun, aspek non-finansial seperti komunikasi internal dan dukungan sosial sering kali masih ditempatkan sebagai variabel sekunder atau bahkan terabaikan. Padahal, komunikasi yang efektif di dalam organisasi serta adanya dukungan sosial dari sesama karyawan merupakan faktor fundamental yang dapat membentuk iklim kerja positif, menumbuhkan rasa kebersamaan, serta meningkatkan loyalitas karyawan. Kesenjangan penelitian tersebut menjadi relevan untuk dikaji dalam konteks koperasi, khususnya Koperasi Kredit Swastiastu, mengingat karakteristik organisasi ini sangat menekankan prinsip kebersamaan, solidaritas, dan pelayanan berbasis anggota. Hingga saat ini, penelitian yang secara simultan mengkaji pengaruh komunikasi internal dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja di sektor koperasi masih terbatas jumlahnya. Sebagian besar studi yang ada lebih menekankan pada pengaruh gaya kepemimpinan, kompensasi, maupun sistem kerja formal terhadap kepuasan karyawan. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara lebih spesifik bagaimana peran komunikasi internal dan dukungan sosial dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Penelitian mengenai pengaruh komunikasi internal dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan di Koperasi Kredit Swastiastu penting dilakukan karena hasilnya diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai faktor-faktor non-finansial yang berperan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan. Selama ini, kepuasan kerja sering kali diukur dari aspek material seperti gaji atau

insentif, padahal aspek hubungan sosial dan komunikasi dalam organisasi juga sangat menentukan kenyamanan dan motivasi kerja karyawan. Dengan adanya penelitian ini, manajemen koperasi dapat memahami sejauh mana komunikasi yang efektif dan dukungan antar karyawan mampu menciptakan suasana kerja yang lebih produktif dan harmonis. Temuan yang dihasilkan akan berguna sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan komunikasi organisasi yang lebih terbuka serta membangun budaya kerja yang suportif, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan komitmen karyawan terhadap koperasi. Selain memberikan kontribusi praktis, penelitian ini juga memiliki nilai teoritis yang signifikan, terutama dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia di bidang koperasi. Kajian tentang peran komunikasi internal dan dukungan sosial secara simultan terhadap kepuasan kerja masih relatif terbatas, khususnya di sektor koperasi yang memiliki karakteristik berbeda dengan perusahaan pada umumnya. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur dengan menghadirkan perspektif baru mengenai faktor interpersonal yang memengaruhi kepuasan kerja dalam konteks organisasi berbasis anggota. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya berguna untuk Koperasi Kredit Swastiastu, tetapi juga dapat dijadikan rujukan oleh koperasi lain dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Koperasi Kredit Swastiastu sebagai berikut:

1. Masih terdapat karyawan yang merasa komunikasi internal dalam organisasi belum berjalan optimal, misalnya terkait penyampaian informasi yang kurang jelas dan keterbukaan manajemen yang belum maksimal.
2. Dukungan sosial dalam pelaksanaan tugas sehari-hari belum merata, sehingga ada karyawan yang merasa kurang mendapat bantuan atau kerjasama yang baik.
3. Kepuasan kerja sebagian karyawan belum berada pada tingkat yang ideal, terlihat dari adanya keluhan mengenai beban kerja, motivasi, serta hubungan antar individu.
4. Hasil penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan pada faktor gaji, kepemimpinan, dan lingkungan fisik, sedangkan penelitian mengenai pengaruh komunikasi internal dan dukungan sosial secara simultan terhadap kepuasan kerja di koperasi masih terbatas.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini difokuskan pada variabel yang digunakan, yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi internal dan dukungan sosial, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja karyawan. Penelitian dilakukan pada karyawan Koperasi Kredit Swastiastu sebagai objek penelitian, sehingga hasil penelitian ini hanya berlaku pada lingkup organisasi tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta batasan masalah yang telah ditetapkan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi internal dan dukungan sosial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Koperasi Kredit Swastiastu?
2. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Koperasi Kredit Swastiastu?
3. Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Koperasi Kredit Swastiastu?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh komunikasi internal dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan di Koperasi Kredit Swastiastu.
2. Untuk menguji pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan di Koperasi Kredit Swastiastu.
3. Untuk menguji pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan di Koperasi Kredit Swastiastu.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber

daya manusia, khususnya terkait kepuasan kerja karyawan yang dipengaruhi oleh faktor komunikasi internal dan dukungan sosial.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu karyawan dalam memahami pentingnya komunikasi internal dan dukungan sosial di lingkungan kerja, sehingga mampu mengurangi permasalahan kerja, meningkatkan kenyamanan, serta mendorong terciptanya kepuasan kerja.

b. Bagi Kelompok Kerja dan Organisasi Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam memperbaiki pola komunikasi dan interaksi antar karyawan, memperkuat kerja sama tim, serta membangun budaya kerja yang saling mendukung dalam organisasi.

c. Bagi Lembaga/Instansi Swasta (Koperasi Kredit Swastiastu)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen koperasi dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal, dukungan sosial, dan kepuasan kerja karyawan guna mendukung pencapaian tujuan organisasi.