

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi persaingan di era globalisasi dewasa ini menuntut perusahaan untuk lebih efektif dan efisien dalam bekerja. Maju mundurnya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh peran sumber daya manusia sebagai bagian terpenting dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena kunci keberhasilan untuk memenangkan bisnis agar mampu *survive* dan berkembang berada pada sumber daya manusia selaku pelaku bisnis Handoko, (2021 : 177). Sumber daya manusia berupa karyawan merupakan aset utama dari perusahaan, oleh karena itu setiap perusahaan berusaha memperoleh karyawan yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar pelaksanaan tugas dan pekerjaannya mencapai kinerja yang baik.

Kinerja yang optimal merupakan harapan bagi setiap perusahaan yang memperkerjakan karyawan, karena pada akhirnya kinerja karyawan menjadi harapan setiap perusahaan untuk mencapai kinerja perusahaan yang optimal dan semaksimal mungkin, yang tentunya akan berpengaruh pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan perusahaan.

Untuk pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan maka salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan kerja karyawan, sebagaimana dikemukakan Priansa (2021 : 174) bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja

yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi perusahaan. Kepuasan kerja adalah hal yang penting untuk aktualisasi diri, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis, sehingga akan membuat karyawan akan merasa frustrasi (Tiong, 2023:194).

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan karyawan dan perusahaan. Dimana menurut Sutrisno (2020:73) bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum yang mempunyai hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, karakteristik individual, serta hubungan kelompok diluar pekerjaan itu sendiri. Sehingga dapat disimpulkan, kepuasan kerja adalah perasaan dari individu terhadap pekerjaan, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dan sesama pimpinan dan sesama karyawan dalam sebuah organisasi.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah lingkungan kerja. Sebagaimana dikutip dari pendapat Eroy *et al.*, (2020 : 138) bahwa lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja baik berupa fisik maupun nonfisik yang dapat mempengaruhi karyawan saat bekerja. Jika lingkungan kerja kondusif maka karyawan bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka karyawan tidak bisa aman dan nyaman dalam bekerja. Lingkungan kerja yang baik dapat menambah kenyamanan dan konsentrasi karyawan sehingga memberikan kepuasan bagi karyawan dalam bekerja. Hasil penelitian ini dibuktikan dengan beberapa temuan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyani & Nugroho

(2025) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memengaruhi secara langsung kepuasan kerja karyawan. Penelitian Martayani & Heryanda (2024), Ningrum & Munawaroh (2025), Azis & Ubaidillah, (2025), Santihari *et al.*, (2026) membuktikan bahwa lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan memengaruhi peningkatan kepuasan kerja karyawan. Namun berbeda dengan Kusumadewi (2020) yang membuktikan bahwa lingkungan kerja tidak memengaruhi kepuasan kerja, sehingga terdapat *research gap* sehingga perlu dilakukan pengembangan penelitian lebih lanjut.

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah motivasi kerja, sebagaimana dikemukakan Rustandi (2024:190) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan stimulus atau rangsangan bagi setiap karyawan untuk bekerja. Dengan motivasi kerja yang baik maka karyawan akan merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan pada diri organisasi. Oleh karena itu motivasi kerja dalam organisasi telah menjadi bagian atau pilihan urgen yakni merupakan dorongan bagi pegawai atau karyawan yang menimbulkan semangat untuk bekerja sehingga bisa bekerja lebih baik lagi dalam mencapai tujuan. Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu sebagaimana dilakukan oleh Azis & Ubaidillah, (2025) menunjukkan bahwa motivasi kerja secara positif memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Wiryatama & Suarmanayasa (2025), Ningrum & Munawaroh (2025) dan Haedar *et al.*, (2024) menemukan bahwa motivasi kerja secara parsial memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik motivasi kerja maka kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan

akan semakin tinggi. Berbeda dengan penelitian Mappamiring (2021) menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak memengaruhi kepuasan kerja karyawan, sehingga hal inilah yang menjadi perbedaan (research gap) pada penelitian ini untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Selain lingkungan kerja dan motivasi kerja, maka komunikasi internal menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam memberikan kepuasan kerja bagi karyawan, seperti yang dikutip dari teori Sukarelawati, et al., (2024) menjelaskan bahwa komunikasi internal yang ditandai oleh empati, perhatian, dan kenyamanan mampu membangun kedekatan emosional, mengurangi kecanggungan, serta mendorong terciptanya suasana kerja yang lebih akrab dan menyenangkan. Dalam konteks organisasi, hal ini dapat memperkuat kepercayaan dan meningkatkan motivasi kerja. Komunikasi internal yang baik juga memfasilitasi umpan balik yang konstruktif dan kolaborasi antar rekan kerja. Ketika karyawan merasa bahwa pendapat dan kontribusi mereka dihargai, mereka lebih mungkin merasa puas dengan pekerjaan mereka. Komunikasi internal sangatlah penting dalam proses penciptaan suatu hubungan internal terutama dalam suatu kelompok organisasi atau perusahaan yang sudah memiliki tujuan yang harus dicapai, karena dengan komunikasi hubungan antara karyawan dengan karyawan ataupun karyawan dengan atasan akan terjalin baik dan menghindari terjadinya kesalahfahaman satu dan lainnya untuk menghindari suatu perselisihan yang nantinya akan menjadi suatu masalah bagi perusahaan dan memberikan efek yang tidak baik terhadap kinerja para karyawan.

Hasil penelitian ini dibuktikan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuriatun & Nugroho, (2023) menunjukkan bahwa komunikasi secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kemudian Rumatamerik et al., (2025) hasil penelitian bahwa variabel Komunikasi Internal memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Namun penelitian Julfiyati & Mukhlis (2023) bahwa komunikasi tidak memengaruhi kepuasan kerja. Sehingga terdapat perbedaan (*research gap*) antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Truba Jaga Cita Site Sorowako yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi bangunan. Melalui pengalaman bertahun-tahun, secara umum kinerja PT.TJC telah mengembangkan dirinya menjadi sangat profesional, sangat berkomitmen untuk proyek-proyek, dan saat ini terus berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan pekerjaan jasa dengan baik, tepat waktu dan memberikan kepercayaan sehingga menjadi unggul dimata client. PT.TJC telah dibentuk melalui berbagai pengalaman proyek dari pekerjaan sipil dan mekanikal, perancangan, *engineering*, pembangunan gedung, infrastruktur, port dan lain-lain.

Dari segi kuantitas, jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh PT TJC sudah sesuai scheduler dan dapat dikerjakan tepat waktu bahkan PT Truba menjadi salah satu perusahaan kontraktor yang dipercaya dan menjadi andalan oleh Client disite Sorowako. Dilihat dari kepuasan kerja karyawan PT TJC site Sorowako dapat dikatakan sudah cukup baik dan optimal, terutama dari segi kompensasi dan gaji Karyawan (non staff) mereka merasa bahwa gaji dan tunjangan

yang diberikan oleh perusahaan cukup kompetitif dan sebanding dengan tanggung jawab yang mereka emban karena begitu besar dan berat tanggung jawab pekerjaan di lapangan/pabrik yang cukup ekstrim seperti karyawan yang bekerja diatas 8 jam kerja dan adanya over time jika ada proyek besar (*shutdown*) bahkan dihari libur karyawan mendapatkan kompensasi tambahan OT yang membuat mereka cukup puas akan gaji yang mereka dapatkan. Namun jika pekerjaan sudah normal 8 jam kerja maka tidak ada lagi *over time* yang diterima karyawan karena pekerjaan sudah slow dan normal hanya *maintenance* saja sehingga karyawan merasa dari sisi gaji yang diterima masih kurang dengan kondisi pekerjaan yang rentan dengan tingkat resiko pekerjaan yang tinggi. Selain itu terdapat juga tantangan terkait dengan lingkungan kerja atau kondisi kerja yang menuntut, seperti bekerja di bawah suhu panas saat melakukan perbaikan pada alat produksi nikel milik Client. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepuasan umum, kondisi fisik kerja tetap menjadi perhatian bagi karyawan.

Permasalahan yang muncul menunjukkan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap motivasi kerja yang diberikan. Sebagian karyawan, khususnya pada tingkat staf, merasa bahwa gaji dan tunjangan yang diterima belum sebanding dengan beban kerja dan tanggung jawab yang mereka emban. Selain itu, sistem lembur yang diterapkan juga dinilai belum memberikan kompensasi yang layak, sehingga menimbulkan persepsi bahwa kerja keras karyawan belum dihargai secara proporsional. Kondisi tersebut semakin diperburuk oleh ketidakpastian dalam sistem promosi jabatan dan jenjang karier yang belum jelas. Banyak karyawan merasa stagnan dalam pekerjaannya karena tidak memiliki arah pengembangan

karier yang pasti. Di sisi lain, minimnya tunjangan tambahan seperti bonus dan fasilitas kesejahteraan turut memperkuat rasa ketidakpuasan karyawan.

Selain permasalahan terkait dengan lingkungan kerja dan motivasi kerja, komunikasi internal di PT TJC site Sorowako sudah berjalan dengan baik, terutama dilihat dari bagaimana informasi disampaikan dengan jelas dan tepat kepada semua karyawan. Manajemen PT TJC memastikan bahwa setiap instruksi, kebijakan, dan informasi terkait operasional disampaikan melalui saluran komunikasi yang efektif, seperti email, grup wa manajemen, rapat mingguan, dan pemberitahuan melalui portal internal.

Aliran informasi di antara berbagai divisi dan unit kerja juga berjalan lancar. Komunikasi antar departemen, baik dari administrasi, maupun dengan client, terjadi secara terbuka dan kolaboratif. Koordinasi ini penting dalam memastikan bahwa setiap bagian memiliki informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya secara efisien. Namun adapun fenomena yang terjadi mengenai kurangnya efektivitas komunikasi internal antara pihak manajemen, HR, salah satu dampak nyata dari lemahnya komunikasi ini terlihat dalam proses pembuatan dan pengurusan ID Card (kartu identitas kerja) yang menjadi syarat utama bagi setiap karyawan untuk dapat memasuki area kerja milik klien. Namun team administrasi terkadang sering mengalami keterlambatan dalam penanganan update informasi dengan pihak client mengenai jadwal rutin tahunan karyawan yang akan mengikuti Medical check up dengan tujuan untuk pembuatan baru atau perpanjangan ID card (badge) yang mengakibatkan gangguan akses ke area kerja. Dalam praktiknya, proses pengajuan pembuatan ID Card sering mengalami keterlambatan karena

kurangnya koordinasi dan alur komunikasi yang belum berjalan optimal antara pihak perusahaan dan pihak klien. Misalnya, terdapat keterlambatan dalam penyampaian data administrasi karyawan baru dari bagian HR ke pihak *safety officer* atau *site administration*, sehingga dokumen pendukung seperti surat penugasan, hasil *medical check-up*, dan bukti pelatihan tidak segera diajukan ke pihak klien untuk proses verifikasi dan pembuatan ID Card.

Kurangnya komunikasi antara pihak internal juga sering menimbulkan kesalahpahaman terkait perubahan data, revisi dokumen, ataupun jadwal penyerahan berkas yang tidak tersampaikan secara tepat waktu. Akibatnya, proses administrasi menjadi tidak efisien dan menimbulkan persepsi negatif dari pihak klien terhadap profesionalisme perusahaan. Fenomena ini menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang efektivitas kerja dan koordinasi antarbagian di perusahaan. Komunikasi yang kurang efektif tidak hanya menghambat kelancaran proses administrasi dan operasional, tetapi juga dapat memengaruhi citra perusahaan di mata klien serta menurunkan semangat kerja karyawan yang terdampak secara langsung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi internal melalui koordinasi yang lebih baik, sistem pelaporan yang terstruktur, serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi hal yang sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan.

Dari permasalahan yang terjadi pada perusahaan PT. Truba Jaga Cita Site Sorowako Kabupaten Luwu Timur, serta research gap penelitian, sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat tema ini dengan memilih judul : **Pengaruh Lingkungan**

Kerja, Motivasi Kerja dan Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Truba Jaga Cita Site Sorowako .

1.2 Identifikasi Permasalahan

Masalah kepuasan kerja di PT Truba Jaga Cita Site Sorowako dari sisi kualitas dapat diidentifikasi melalui keluhan karyawan yang sering mengalami keterlambatan untuk masuk bekerja dikarenakan APD (Alat pelindung diri) yang belum lengkap, Permasalahan Administrasi Akses Masuk ID CARD yang belum jadi sehingga karyawan tidak bisa memasuki lokasi pabrik, Medical Check Up yang belum FIT yang merupakan salah satu alasan ID CARD karyawan belum bisa untuk di approve oleh client. Permasalahan lainnya bahwa kepuasan kerja melalui motivasi yang diberikan dimana karyawan merasa bahwa gaji dan tunjangan yang diterima belum sebanding dengan beban kerja dan tanggung jawab yang mereka emban. Selain itu, sistem lembur yang diterapkan juga dinilai belum memberikan kompensasi yang layak, sehingga menimbulkan persepsi bahwa kerja keras karyawan belum dihargai secara proporsional. Sedangkan kurangnya komunikasi antara pihak internal juga sering menimbulkan kesalahpahaman terkait perubahan data, revisi dokumen, ataupun jadwal penyerahan berkas yang tidak tersampaikan secara tepat waktu. Akibatnya, proses administrasi menjadi tidak efisien dan menimbulkan persepsi negatif dari pihak klien terhadap profesionalisme perusahaan. Meskipun perbaikan sudah dilakukan manajemen ini menunjukkan bahwa kualitas penanganan karyawan yang diberikan belum optimal.

1.3 Batasan Masalah

Dari uraian diatas maka penelitian ini akan membatasi permasalahan dari sisi lingkungan kerja, motivasi kerja dan komunikasi internal untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan PT Truba Jaga Cita. Ketiga aspek tersebut dianggap paling penting dilakukan saat ini untuk dapat ditindaklanjuti dalam bentuk pengelolaan SDM sehingga kepuasan karyawan dapat lebih dioptimalkan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Truba Jaga Cita Site Sorowako?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Truba Jaga Cita Site Sorowako?
3. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Truba Jaga Cita Site sorowako?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Truba Jaga Cita Site Sorowako
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Truba Jaga Cita Site Sorowako

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan PT Truba Jaga Cita Site Sorowako

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat secara teoritis serta praktis:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang didapatkan dengan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan mengembangkan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi internal serta kepuasan kerja karyawan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti-peneliti lain serta sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang ingin meneliti terkait dengan topik penelitian ini.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat membantu departemen SDM dalam memahami faktor-faktor kunci yang mempengaruhi peningkatan kepuasan kerja bagi karyawan sehingga memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan PT. Truba Jaga Cita Site Sorowako dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan, memotivasi karyawan, dan menjalin komunikasi internal guna meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi perusahaan PT. Truba Jaga Cita Site Sorowako dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang.

1.7 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari adanya ketidaksesuaian pemahaman terhadap variabel–variable yang dipergunakan, maka dipandang perlu diberikan penjelasan istilah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang ada pada perusahaan perlu diperhatikan karena merupakan tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja optimal. Sutrisno (2020 : 89) menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini, meliputi tempat bekerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

2. Motivasi kerja

Motivasi kerja adalah salah satu faktor kunci dalam mengelola tenaga kerja dan mencapai tujuan organisasi. Dalam dinamika dunia kerja yang terus berkembang, pemahaman yang mendalam tentang tujuan dari motivasi kerja menjadi penting, dan merupakan fondasi utama yang mempengaruhi

produktivitas, kepuasan karyawan, serta kesuksesan dan stabilitas perusahaan. Motivasi menurut pendapat Muhtadin (2023:66) merupakan suatu upaya yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki, sedangkan motif sebagai daya gerak seseorang untuk berbuat. Karena perilaku seseorang cenderung berorientasi pada tujuan dan didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja.

3. Komunikasi internal

Komunikasi internal merupakan fondasi utama dalam membangun koordinasi, kolaborasi, serta penyelarasan tujuan antara berbagai bagian dalam organisasi. Menurut Prabawa & Paramarta (2023:132) komunikasi internal merupakan proses pertukaran pesan atau informasi di antara anggota organisasi yang bertujuan untuk mendukung kepentingan organisasi. Fungsi utama dari komunikasi internal adalah untuk membangun dan menjaga hubungan dengan publik internal yang dirancang oleh perusahaan, sehingga dapat tercipta kedekatan emosional yang tercermin dalam komitmen dan partisipasi aktif dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut.

4. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja menjadi masalah yang menarik dalam manajemen perusahaan sebab besar pengaruhnya bagi karyawan dalam perusahaan. Bagi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Desi *et al.*, (2024:9) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan

sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya.

1.8 Rencana Publikasi

Hasil penelitian ini rencananya akan dipublikasikan ke Jurnal Ilmiah Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Sinta 3

