

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Sejak 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenaga listrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Sebagai badan yang strategis bagi perekonomian bangsa, maka PLN dituntut untuk mencapai pelayanan kelistrikan bagi semua sektor pembangunan termasuk rumah tangga. Untuk itu perlu ada dukungan dari karyawan PLN yang professional dalam mewujudkan kesuksesan PLN namun, terkadang ada masalah yang terjadi dalam mewujudkan itu semua seperti komplain dari para pelanggan listrik apabila ada pemadaman bergilir yang dilakukan oleh PLN. Hal tersebut tentu mempengaruhi kinerja karyawan PLN yang dituntut sempurna ketika melayani pelanggannya.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rosita (2012) mengambil objek di SMPN 1 Rantau Selatan menunjukkan hasil adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Menurut Yuli (2013) mengambil objek di PT. Tunas Hijau Samarinda menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Serta penelitian yang dilakukan Didik (2009) objeknya di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo juga menunjukkan hasil kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan karena kinerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja maka, seyogyanya PLN memberikan kepuasan kerja pada karyawannya karena, melalui karyawannya PLN dapat mengatarkan nilai-nilai perusahaan ke konsumen PLN.

Menurut Martoyo (2000) Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Menurut Furtwengler (2002) dalam Paramarta (2012) Beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: (1) Keanekaragaman. (2) Peluang untuk berkembang. (3) Pembelajaran. (4) Partisipasi. (5) Pengakuan. (6) Keamanan. (7) Perbedaan karyawan.

Penelitian ini bermaksud untuk melakukan replikasi dari penelitian Tunjungsari (2011) yang berobjek di PT. Pos Indonesia dengan variabel stres kerja dan kepuasan kerja yang nilai *adjusted R<sup>2</sup>* rendah yaitu 34,3%

sehingga perlu ditambah variabel penelitian yaitu variabel lingkungan kerja yang diteliti oleh Utami (2010) dan variabel komunikasi yang diteliti oleh Paripurna (2012) yang telah terbukti signifikan.

Karyawan PLN dalam melayani pelanggan dituntut pelayanan yang prima sehingga karyawan PLN dapat mengalami stres. Menurut Sunyoto (2013) stres merupakan sesuatu yang menyangkut interaksi antara individu dan lingkungan yaitu interaksi antara stimulasi dan respons. Persaingan yang semakin ketat antar tenaga kerja yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi oleh individu tersebut dalam lingkungan kerja maupun antar individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adanya tekanan tersebut akan menimbulkan kecemasan yang dialami oleh individu yang bersangkutan.

Komunikasi sangat diperlukan dalam menyelesaikan tugas oleh karyawan PLN. Organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi. Komunikasi adalah salah satu cara antar individu agar dapat saling berinteraksi satu sama lain. Menurut Davis & Newstrom (1985). Komunikasi adalah penyampaian (*transfer*) informasi dan pengertian dari satu orang kepada orang lain. Komunikasi merupakan cara menyampaikan gagasan, fakta, pikiran, perasaan, dan nilai kepada orang lain.

Suatu hal yang tidak dapat diabaikan dalam suatu organisasi adalah lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (1996) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Pengaruh stres kerja dan komunikasi sangat besar dampaknya terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Davis & Newstrom (1985). “Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”. Dengan adanya teori tersebut dapat diambil benang merahnya apabila pegawai mempunyai masalah komunikasi dengan rekan sekerja ataupun masing-masing individu mengalami stres kerja maka dapat dipastikan berdampak pada perasaan menyenangkan atau tidak dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya. Hal tersebut tentu juga dialami oleh PT. PLN (Persero) Cilacap sebagai sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Melihat pentingnya aspek sumber daya manusia dalam Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan pentingnya pengaruh beberapa faktor stres kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH STRES KERJA, KOMUNIKASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KANTOR PT. PLN (PERSERO) CILACAP JAWA TENGAH”**.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

1. Apakah stres kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Cilacap ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Cilacap ?

3. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Cilacap ?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Cilacap ?

### **1.3 PEMBATASAN MASALAH**

Agar dapat mengarah pada permasalahan yang ada dan ruang lingkup yang jelas maka dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada "Pengaruh stres kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Cilacap.

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menguji secara simultan pengaruh stres kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Cilacap.
2. Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Cilacap.
3. Untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Cilacap.
4. Untuk menguji lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) Cilacap.

## 1.5 MANFAAT PENELITIAN

### a. Bagi PT. PLN (Persero) Cilacap

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. PLN (Persero) Cilacap dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang lebih baik.

### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang berhubungan dengan stres kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

### c. Bagi ilmu MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)

Sebagai tambahan keilmuan untuk mengembangkan Ilmu Sumber daya Manusia di Indonesia khususnya mengenai kepuasan kerja dengan faktor stres kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja.

### d. Bagi Konsumen PT. PLN (Persero) Cilacap

Sebagai pengetahuan tentang gambaran dan keadaan yang ada di PT. PLN (Persero) Cilacap khususnya tentang masalah stres, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.