

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perseroan Terbatas (PT) Indofarma (Persero) Tbk saat ini menghadapi berbagai permasalahan yang berdampak langsung pada kepuasan kerja karyawan. Sejak awal 2024 perusahaan mengalami keterlambatan pembayaran gaji hingga menunggak sekitar Rp 95 miliar, sehingga banyak karyawan mengalami kesulitan ekonomi bahkan terpaksa berutang untuk memenuhi kebutuhan dasar seperti membeli beras kondisi ini diperparah dengan berkurangnya jumlah karyawan secara signifikan dari 1.272 orang pada tahun 2020 menjadi sekitar 861 orang pada Mei 2024, yang mengakibatkan beban kerja meningkat dan tekanan kerja semakin tinggi. (Nurdifa, 2024). Selain itu terungkap indikasi fraud oleh oknum internal menimbulkan krisis kepercayaan terhadap manajemen yang berimbas pada menurunnya motivasi dan loyalitas karyawan. Di sisi lain komunikasi internal yang kurang efektif, khususnya terkait kejelasan informasi mengenai gaji, restrukturisasi dan masa depan perusahaan memicu ketidakpastian serta menurunkan rasa aman di tempat kerja. Fenomena tersebut menciptakan lingkungan kerja dengan tingkat stres yang tinggi dan jalur komunikasi yang terganggu, dua faktor yang secara langsung dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan,

Kepuasan kerja karyawan merupakan elemen penting yang harus diperhatikan. Menurut Meindro (2023:95) Kepuasan kerja adalah sebagai sikap secara umum dan tingkat positif yang dirasakan seseorang terhadap pekerjaannya yang mencerminkan sejauh mana kebutuhan, harapan dan nilai-nilai pribadi terpenuhi melalui pengalaman kerja. Kepuasan kerja karyawan juga mencakup perasaan puas terhadap kondisi pekerjaan, hubungan dengan rekan kerja dan atasan serta penghargaan yang diterima dari organisasi atau kelompok kerja, sehingga karyawan terdorong untuk bekerja secara optimal dan berkontribusi bagi pencapaian tujuan perusahaan.

Untuk dilakukan penelitian lebih jauh peneliti melakukan *prasurvei* kepada karyawan PT Indofarma (Persero) Tbk untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan saat ini. Menurut hasil kuesioner *prasurvei* yang dibagikan kepada 20 karyawan yang berkerja di PT Indofarma (Persero) Tbk dapat disimpulkan dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
***Pra Survei Tentang Kepuasan Kerja Karyawan***

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Iya</b>	<b>Tidak</b>
1	Saya merasa puas atas gaji yang diberikan perusahaan saat ini	7	13
2	Saya merasa perusahaan memberikan kesempatan promosi yang jelas dan terbuka bagi seluruh karyawan.	9	11
3	Saya merasa keberadaan rekan kerja membantu saya dalam mencapai tujuan kerja secara bersama-sama	6	14
4	Saya merasa memiliki dorongan yang kuat dari dalam diri untuk mencapai tujuan kerja saya.	5	15
	<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	

Sumber: Hasil *Prasurvei* kepada Karyawan PT Indofarma (Persero) Tbk. 2025

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 20 karyawan, diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan kerja di perusahaan masih belum optimal. Pada indikator gaji, hanya 7 karyawan yang menyatakan puas, sedangkan 13 lainnya merasa tidak puas, sehingga menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan belum menerima kompensasi yang dianggap memadai. Pada aspek kesempatan promosi, sebanyak 9 karyawan menilai perusahaan telah memberikan peluang promosi yang jelas, namun 11 karyawan lainnya berpendapat sebaliknya, yang mengindikasikan bahwa proses promosi belum berjalan secara merata dan masih perlu ditingkatkan. Pada aspek hubungan kerja dan keselarasan tujuan, hanya 6 karyawan yang merasa memiliki tujuan yang sama dengan rekan kerja dalam mencapai keberhasilan perusahaan, sementara 14 karyawan tidak merasakan hal tersebut, sehingga menunjukkan

bahwa kolaborasi antar karyawan masih perlu diperkuat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan belum merasakan penghargaan dan dukungan yang memadai dari perusahaan, sehingga tingkat kepuasan kerja masih belum optimal. Menurut Hasibuan dalam (Kuncorowati, 2023), zzkepuasan kerja merupakan kondisi emosional karyawan yang mencerminkan perasaan senang atau tidak senang terhadap pekerjaan kesesuaian gaji dengan beban kerja, kesempatan promosi, hubungan kerja yang harmonis, serta adanya dukungan dan penghargaan terpenuhi, maka tingkat kepuasan kerja akan meningkat. Sejalan dengan itu, (Khodijah & Pasca, 2023:79) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi di mana karyawan kesesuaian antara harapan yang dimiliki dengan imbalan serta perlakuan yang diterima dari perusahaan, sehingga semakin terpenuhi harapan karyawan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Menurut Sutarli et al., (2022: 15) proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung (secara lisan), maupun tidak langsung melalui media. Komunikasi menjadi saran penting dalam membangun hubungan kerja yang efektif, menciptakan koordinasi serta mengurangi potensi kesalahpahaman dalam lingkungan organisasi. Namun demikian kualitas komunikasi yang rendah dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya keterbukaan informasi dari pimpinan kepada bawahan, tidak adanya forum diskusi rutin, penggunaan media komunikasi yang kurang efektif atau perbedaan persepsi antarpegawai. Hal tersebut berdampak pada terhambatnya alur kerja dan menurunnya efektivitas tim atau kelompok kerja. Untuk mengetahui kondisi komunikasi dilingkungan kerja, peneliti melakukan *prasurvei* kepada karyawan PT Indofarma (Persero) Tbk. Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 20 karyawan, diperoleh gambaran umum mengenai tingkat efektivitas komunikasi yang dapat dirangkum dalam bentuk tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Prasurvei Tentang Komunikasi**

No	Pernyataan	Iya	Tidak
1	Saya merasa mampu memahami dengan baik informasi yang disampaikan oleh atasan maupun rekan kerja.	9	11
2	Saya merasa komunikasi di tempat kerja berlangsung dengan suasana yang menyenangkan.	10	10
3	Saya merasa komunikasi yang saya terima di tempat kerja membantu membentuk sikap kerja yang lebih positif.	7	13
4	Saya merasa komunikasi yang terjalin di tempat kerja membantu mempererat hubungan saya dengan rekan kerja	8	12
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	

Sumber: Hasil *Prasurvei* kepada Karyawan PT Indofarma (Persero) Tbk. 2025

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 20 karyawan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi di tempat kerja masih belum berjalan secara optimal. Hanya 9 karyawan yang merasa mampu memahami informasi dari atasan maupun rekan kerja, sementara 11 lainnya masih mengalami kesulitan. Suasana komunikasi juga belum sepenuhnya positif, terlihat dari jumlah jawaban “iya” dan “tidak” yang seimbang. Selain itu, hanya 7 karyawan yang merasa komunikasi membantu membentuk sikap kerja positif, dan 13 lainnya tidak merasakannya. Komunikasi juga belum sepenuhnya mampu mempererat hubungan kerja, karena hanya 8 karyawan yang merasakan manfaat tersebut, sedangkan 12 lainnya tidak.. Menurut Sulistyani, (2024: 206) bahwa komunikasi yang baik mampu mendorong motivasi kerja, meningkatkan kinerja pegawai dan memperkuat efektivitas organisasi, sedangkan menurut Nurrachmah (2021:2) komunikasi yang efektif, personal *feedback* berhubungan baik dengan atasan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari individu ke individu lainnya dengan tujuan menpaikan ide, memberi arahan atau membangun kerja sama, sehingga berdampak positif produktivitas pada kepuasan kerja.

Menurut (Primayanti et al.,2022:12) stres kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pegawai. Adanya tekanan dalam pekerjaan menyebabkan menurunnya kepuasan kerja. Stres pada pegawai dapat meningkat jika pegawai melakukan pekerjaan yang menuntut dan bermasalah, atau jika ada ketidakpastian mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab anggota staf. Demikian pula semakin sering pegawai terlambat menyelesaikan tanggung jawabnya semakin besar juga stres dan ketidakpuasan yang ditimbulkannya. Stres kerja merupakan reaksi fisik dan emosional terhadap situasi kerja yang berisiko seperti situasi di mana pekerjaan membutuhkan keterampilan sumber daya atau persyaratan yang lebih besar dari karyawan. Sebagai konsekuensi dari kondisi lingkungan eksternal, organisasi atau individu, stres adalah pengalaman internal yang menyebabkan tubuh dan psikologis seseorang tidak seimbang. Menurut Dwiriansyah et al. (2022:2) penyebab stress kerja yaitu faktor di tempat kerja seperti beban kerja yang berat, tekanan tenggat waktu, beberapa waktu, beberapa pekerjaan, lingkungan kerja yang berat, tekanan waktu, beberapa pekerjaan, lingkungan kerja yang tidak stabil, Gerakan antar pribadi dan berbagai jenis perusahaan.

Menurut hasil kuesioner *prasurvei* yang dibagikan kepada 20 karyawan yang bekerja di PT PT Indofarma (Persero) Tbk dapat disimpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

***Prasurvei Tentang Stres Kerja***

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan	11	9
2	Saya merasa memiliki kejelasan mengenai wewenang dan peran saya dalam pekerjaan.	10	10
3	Saya merasa lingkungan kerja saya mendukung kenyamanan fisik selama bekerja.	8	12
4	Saya merasa beberapa fasilitas di tempat kerja kurang memadai sehingga menimbulkan ketidaknyamanan saat bekerja.	6	14
5	Saya merasa tekanan pekerjaan yang saya terima masih dalam batas yang dapat saya tangani.	9	11
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	

Sumber: Hasil *Prasurvei* kepada Karyawan PT Indofarma (Persero) Tbk. 2025

Berdasarkan hasil pra-survei stres kerja yang melibatkan 20 karyawan, diperoleh gambaran bahwa tingkat stres kerja di perusahaan masih berada pada kategori sedang dan memerlukan perhatian lebih lanjut. Pada indikator kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, 11 karyawan menyatakan mampu, sementara 9 lainnya belum dapat memenuhi tenggat, menunjukkan bahwa sebagian karyawan masih mengalami tekanan terkait beban dan waktu kerja. Pada aspek kejelasan peran dan wewenang, jumlah responden yang menjawab “ya” dan “tidak” sama, yaitu masing-masing 10, yang mengindikasikan bahwa sebagian karyawan masih belum memiliki pemahaman yang jelas mengenai tugasnya. Selanjutnya, hanya 8 karyawan yang merasa lingkungan kerja mendukung kenyamanan fisik, sementara 12 lainnya menilai kondisi fisik kurang nyaman. Selain itu, 14 karyawan menyatakan bahwa fasilitas kerja tidak memadai dan menimbulkan ketidaknyamanan, sehingga aspek ini menjadi salah satu pemicu stres yang cukup signifikan. Pada indikator tekanan kerja, 9 karyawan merasa tekanannya masih dapat ditangani, sedangkan 11 lainnya merasakan tekanan yang lebih berat. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa beberapa faktor seperti fasilitas, kenyamanan fisik, kejelasan peran, dan tekanan kerja masih perlu diperbaiki guna mengurangi tingkat stres kerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rizka, (2026:3) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang tidak mendukung dan beban kerja berlebihan dapat meningkatkan tingkat stres karyawan. Selain itu, Zhenjing et al., (2022:12) menyatakan bahwa aspek fisik lingkungan kerja seperti fasilitas, ventilasi, kebersihan dan ergonomis memiliki pengaruh Kesehatan psikologis dan menimbulkan stres apabila tidak dikelola dengan baik. Temuan ini diperkuat oleh (Mufida & Inayah, 2024:22) menunjukkan bahwa beban kerja fisik dan beban kerja mental memiliki hubungan dengan stres kerja pada karyawan. Semakin tinggi tuntutan pekerjaan yang diterima pekerja, maka semakin tinggi pula risiko stres kerja yang dialami.

Berdasarkan hasil *prasurvei* yang dilakukan di PT Indofarma (Persero) Tbk dapat disimpulkan bahwa sebagai karyawan masih menghadapi permasalahan komunikasi, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. Beberapa karyawan merasa gaji yang diterima belum sesuai dengan beban kerja, kurang memahami kriteria promosi, jarang mendapatkan dukungan dari rekan kerja, serta tidak selalu termotivasi meskipun menerima penghargaan. Selain itu sebagai karyawan merasa kewalahan dengan banyak tugas, sering bekerja terburu-buru merasa kesal Ketika usaha tidak membuahkan hasil yang diharapkan dan kurang mendapatkan

bimbingan serta masukan yang jelas di atas. Dalam kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut harus segera dibenahi agar tingkat stres dapat berkurang, serta tercipta lingkungan kerja yang lebih nyaman dan mendukung produktivitas karyawan. Maka dari itu peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Indofarma (Persero) Tbk”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja di PT Indofarma (Persero) Tbk?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di PT Indofarma (Persero)Tbk?

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

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Indofarma (Persero)Tbk.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Indofarma (Persero) Tbk.

Manfaat Penelitian :

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain:

1. Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis, serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen dan ilmu pengetahuan

2. Non Akademik

Penelitian ini bisa menjadi pengetahuan dasar dan pembelajaran bagi pembaca untuk mengetahui tentang hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja

### 3. PT Indofarma (Persero) Tbk

Hasil penelitian ini sebagai masukan dan pertimbangan bagi manajemen perusahaan pada PT Indofarma (Persero) Tbk dalam menerapkan komunikasi kerja dan memahami tingkat stres kerja karyawan saat berkerja

## 1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Karyawan dalam sebuah organisasi, terdapat berbagai aspek yang saling berkaitan dan dapat memberikan dampak signifikan.

### 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Komunikasi internal
- 2) Hubungan antar rekan kerja
- 3) Kepemimpinan
- 4) Lingkungan kerja
- 5) Stress kerja
- 6) System penghargaan
- 7) Pengembangan karir

### 2. Fokus utama penelitian

- 1) Komunikasi
- 2) Stress kerja

### 3. Perana komunikasi oragnisasi, yaitu:

- 1) Menentukan kelancaran arus informasi
- 2) Membantu pemahaman tugas
- 3) Meningkatkan keterbukaan atasan dan bawahan
- 4) Menciptakan hubungan kerja yang harmonis
- 5) Mengurangi kesalahpahaman
- 6) Membangun kepercayaan

### 4. Dampak stress kerja, yaitu:

- 1) Tekanan pekerjaan berlebih
- 2) Tuntunan kerja tinggi
- 3) Lingkungan kerja kurang mendukung
- 4) Beban kerja tidak seimbang

5. Penyebab stress kerja, yaitu:
  - 1) Tekanan pekerjaan berlebih
  - 2) Tuntutan kerja tinggi
  - 3) Lingkungan kerja kurang mendukung
  - 4) Beban kerja tidak seimbang
6. Akibat stress kerja, yaitu:
  - 1) Kepuasan kerja menurun
  - 2) Motivasi kerja menurun

Untuk memastikan peneliti ini tetap terfokus dan mampu menjawab rumusan masalah serta tujuan penelitian secara tepat, peneliti menetapkan batas ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini fokus pada Departemen PT Indofarma (Persero) Tbk. sebagai objek penelitian.
2. Variabel yang diteliti meliputi komunikasi, stres kerja, dan kepuasan kerja karyawan.
3. Penelitian adalah seluruh karyawan PT indofarma (Persero) Tbk.
4. Penelitian dilaksanakan dalam rentang bulan Oktober tahun 2025-Januari tahun 2026.

### **1.5 Sistematika Pelaporan**

Agar penyusunan laporan dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih mudah dipahami, maka sistematika pelaporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dikemukakan tentang latar belakang masalah pemilihan judul penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Bab ini menjelaskan landasan teori yang menjadi dasar dalam merumuskan hipotesis dan analisis penelitian, serta digunakan sebagai alat untuk menganalisis masalah. Teori-teori yang dibahas mencakup pengertian dan konsep variabel komunikasi, serta kerja dan kepuasan

kerja karyawan. Selain itu, bab ini juga memaparkan kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, serta tinjauan penelitian terdahulu.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi hasil penelitian yang mencakup metode penelitian, seperti lokasi waktu penelitian, sampel yang digunakan, Teknik pengumpulan data, jenis serta data, instrument penelitian, selain itu, bab ini juga membahas metode analisis yang digunakan, termasuk uji validitas yang terdiri dari variabel konvergen, variabel diskriminan, uji reliabilitas, uji r-square, uji model fit dan uji hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mempersentasikan hasil dari data variabel-variabel yang diteliti, yaitu komunikasi, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. selain itu dijelaskan pula analisis statistik yang dilakukan serta interpretasi dari hasil yang diperoleh.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mempersentasikan hasil kesimpulan yang diperoleh pada hasil penelitian yang sedang dilakukan dan saran peneliti untuk peneliti selanjutnya agar dapat bermanfaat serta dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya.