

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang dan seiring dengan semakin berkembangnya perekonomian di Indonesia, kehidupan masyarakat baik itu di perkotaan maupun pedesaan semakin meningkat sehingga menimbulkan berbagai macam alternatif dalam kegiatan ekonomi. Maka dalam hal tersebut akhir-akhir ini banyak bermunculan lembaga Keuangan Syariah sebagai organisasi yang relative baru.

Bisnis Lembaga Keuangan merupakan bisnis kepercayaan, dimana lembaga keuangan harus mampu memberikan rasa aman pada para nasabahnya menyangkut daan yang disimpan atau yang telah dikelola oleh lembaga tersebut. Banyaknya lembaga keuangan menyebabkan persaingan dalam industri keuangan semakin ketat. Salah satunya adalah lembaga keuangan syariah saat ini banyak diminati oleh masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa lembaga keuangan yang berlandaskan azas syariah akan lebih aman dan nyaman karena menggunakan sistem bagi hasil dan menggunakan akad-akad sesuai dengan syariat Islam (Nazilah, 2020, hlm. 4).

Prinsip utama lembaga keuangan syariah adalah bebas bunga yang tercermin dalam produk-produk yang dihasilkannya.

Di Indonesia banyak terdapat lembaga-lembaga keuangan syariah, salah satunya adalah perbankan syariah yang mengambil keuntungan dengan pola bagi hasil melalui pembiayaan. Perkembangan perbankan syariah yang sangat pesat mendorong lahirnya unit-unit usaha syariah dalam lingkup kecil. Lahirnya BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*), disetiap daerah merupakan imbas dari berkembangnya perbankan syariah. *Baitul Maal Wat Tamwil* merupakan salah satu Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yaitu lembaga keuangan mikro yang system operasionalnya berlandaskan syariah Islam.

Baitul Maal Wat Tamwil adalah lembaga Keuangan Mikro Syariah yang memadukan kegiatan ekonomi dan social masyarakat setempat secara syariah. Lahirnya *Baitul Maal Wat Tamwil* mendorong perekonomian menengah kebawah untuk bersaing dan berkembang menjadi lebih kuat. Kegiatan BMT adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dengan mendorong kegiatan menabung dan melakukan pembiayaan serta juga dapat berfungsi sosial dengan menerima titipan dana sosial untuk kepentingan masyarakat, mendistribusikan dengan prinsip pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan dan amanahnya (Fridayanti, 2022, hlm. 20). Penyaluran dana berupa pembiayaan dalam BMT yang memiliki kemudahan dalam masyarakat sehingga pengusaha mikro yang mudah memperoleh permodalan. Selain itu keberadaan BMT yang mudah ditemui membuka kesempatan

dan peningkatan kemampuan dalam melayani kebutuhan masyarakat yang lebih luas.

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) didirikan dari, oleh, dan untuk masyarakat setempat sehingga mengakar pada masyarakat dan perputaran dana semaksimal mungkin digunakan untuk masyarakat setempat. Sistem bagi hasil sudah merupakan tradisi masyarakat Indonesia sehingga kehadiran *Baitul Mal Wat Tamwil* sesuai dengan kehendak dan budaya mereka. Kegiatan bisnis BMT bertujuan membantu pengusaha kecil kebawah dengan memberikan pembiayaan yang dipergunakan sebagai modal dalam rangka mengembangkan usahanya (Tanjung & Novizas, 2023, hlm. 8).

Perkembangan BMT yang sangat pesat dan banyak menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara masing-masing BMT. Hal inilah yang mendorong untuk tetap mempertahankan kelangsungan hidup BMT tersebut. Perkembangan dan kemajuan sebuah perusahaan tidak hanya dilihat dari seberapa besar perusahaan tersebut memiliki modal dan bukan hanya dilihat dari seberapa besar perusahaan tersebut mendapatkan laba yang diperoleh setiap bulannya. Akan tetapi kemajuan perusahaan juga terletak di Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) (Halsa dkk., 2022, hlm. 12)

MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan (Hasibuan,

2014). Tugas utama MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya (Indriasari dkk., 2018, hlm. 20). Dengan demikian, SDM yang berkualitas merupakan salah satu kunci kemajuan dalam mengawasi SDM agar dapat berkinerja dengan baik (Supriyadi dkk., 2020, hlm. 4). Jika kualitas yang baik tidak dimiliki oleh karyawan, maka kinerja yang mereka hasilkan akan terpengaruh dan berdampak pada keberlangsungan perusahaan (Imelda dkk., 2022, hlm. 9)

Komunikasi adalah bagian penting dari mempengaruhi orang lain (McKenna, E., 2011) untuk memperoleh apa yang diinginkan. Pentingnya komunikasi organisasi bagi sebuah perusahaan terletak pada kenyataan bahwa keberhasilan misi dan tujuannya tergantung pada seberapa baik manusia yang mengelola komunikasi organisasi satu sama lain (Wandi dkk., 2019, hlm. 12). Dari semua pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, pengetahuan dan komunikasi termasuk diantara yang paling penting dan berguna (Jex, 2002, hlm. 23). Kemampuan berkomunikasi menunjukkan kemampuan mengirimkan pesan dengan jelas, manusiawi, efisien, dan menerima pesan-pesan secara akurat (A, 2009). Kesuksesan dalam komunikasi organisasi ialah harus mampu berbicara satu sama lain dan juga mampu mendengarkan. Inilah kunci keberhasilan sebuah komunikasi (Rahardjo & Daryanto, 2016, hlm. 16).

Komunikasi dapat dilihat dari berbagai saluran. Komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal, komunikasi diagonal. Komunikasi juga harus dilakukan dengan baik agar semua pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu (Hayati & Susetyo, 2020, hlm. 26). Penelitian yang dilakukan oleh Nazilah Salim menunjukkan bahwa komunikasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Nazilah, 2020, hlm. 14).

Keberhasilan suatu perusahaan tidak lepas dari kepuasan kerja karyawan atas pekerjaan yang diamanahkan padanya. Menurut pendapat Stephen Ribbins (2003;91) istilah kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan tersebut. Namun jika karyawan tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang negative terhadap pekerjaannya itu. Pada umumnya, apabila berbicara mengenai sikap karyawan cenderung bertujuan pada kepuasan kerja. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, hal yang dapat dilakukan perusahaan diantaranya adalah dengan memperhatikan komunikasi organisasi (Arianto, 2015, hlm. 24).

Pemilihan hubungan komunikasi organisasi dan kepuasan kerja dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan penting terkait pengelolaan KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru dan konteks sosialnya. Pertama, faktor komunikasi organisasi dipilih karena peran

sentralnya dalam membentuk hubungan antarindividu dan kelompok di dalam organisasi. Efektivitas komunikasi dapat memengaruhi pemahaman tujuan organisasi, menciptakan kejelasan dalam tugas, dan membentuk iklim kerja yang positif. Struktur sosial internal di dalam organisasi, termasuk pola interaksi sosial antar pengelola, dapat memengaruhi efektivitas komunikasi.

Kepuasan kerja menjadi fokus karena kepuasan karyawan dapat mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan karyawan terpenuhi di lingkungan kerja. Faktor sosial berupa tingkat pendidikan dan latar belakang karyawan dapat mempengaruhi cara mereka menerima informasi dan persepsi mereka terhadap komunikasi di perusahaan. Komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik sosial ini dapat meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi dapat berkontribusi pada kinerja yang lebih baik, loyalitas karyawan, dan atmosfer positif di dalam organisasi.

Dengan memahami hubungan kompleks antara komunikasi organisasi dan kepuasan kerja, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang mendalam bagi KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru dalam meningkatkan manajemen organisasinya, serta memberikan kontribusi pada literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja di sektor keuangan syariah.

Pada kota Banjarbaru terdapat dua BMT, yaitu BMT UGT Sidogiri dan KSPPS BMT Amanah Citra. Ada perbedaan yang signifikan dari kedua Lembaga Mikro Syariah tersebut, yaitu BMT UGT Sidogiri merupakan cabang dari Jawa, sedangkan KSPPS BMT Amanah Citra adalah entitas yang murni berdiri dan beroperasi di wilayah Banjarbaru. Pada upaya promosinya, awal pendirian BMT Amanah Citra dilakukan melalui penyebaran brosur, dan setelah itu, promosi lebih difokuskan melalui komunikasi antar individu. Hal ini menjadi salah satu hal unik dari KSPPS BMT Amanah Citra. Keunikan lainnya, KSPPS BMT Amanah Citra hanya mempunyai *facebook* dan grup *Whatsapp* tapi anggotanya terus bertambah dari tahun ke tahun. Lembaga ini memiliki rekam jejak dokumentasi yang cukup lengkap sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru menunjukkan kemauan untuk bekerjasama dengan peneliti, memberikan akses yang lebih mudah untuk melakukan observasi, wawancara, dan pengumpulan data lainnya. Hal ini penting untuk memastikan kelancaran proses penelitian dan mendapatkan data yang akurat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis ingin merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi organisasi karyawan di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru?
3. Bagaimana hubungan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja di KSPPS BMT Amanah Citra?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui komunikasi organisasi karyawan di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru
2. Mengetahui kepuasan kerja karyawan di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru
3. Mengetahui hubungan komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pengelola KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perbankan terkhusus dan menambah kajian ilmu mengenai manajemen sumber daya manusia. Memberikan kontribusi pada pemahaman teoritis tentang hubungan antara komunikasi organisasi dan kepuasan kerja. Ini dapat memperkaya dan mengembangkan literatur terkait dibidang manajemen dan keuangan Islam

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, merupakan kesempatan yang baik untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani proses dibangku perkuliahan, dan proses diluar daripada bangku perkuliahan yaitu organisasi. Mengembangkan keterampilan dalam merancang, mengumpulkan, dan menganalisis data penelitian, serta menambah wawasan yang lebih dalam tentang hubungan antara komunikasi organisasi dan kepuasan kerja dalam konteks BMT.
- b. Bagi pembaca, diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan kajian atau penelitian dengan pokok permasalahan yang sama, serta sebagai bahan masukan dan referensi bagi

pihak-pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.

- c. Bagi instansi terkait, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Diharapkan hasil tulisan ini dapat menambah wawasan terkait komunikasi yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan efektivitas operasional dan keberlanjutan perusahaan. Melalui penerapan temuan penelitian, perusahaan dapat menunjukkan komitmen pada kesejahteraan karyawan dan praktik bisnis berbasis syariah, yang dapat meningkatkan reputasi perusahaan di mata masyarakat dan pasar.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang penulis teliti, maka diperlukan adanya definisi operasional sebagai pegangan agar lebih terarahnya pemahana bagi pembaca, yaitu sebagai berikut :

1. Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian informasi, ide, gagasan, dan pesan-pesan antara individu atau kelompok di dalam suatu organisasi. Tujuan utama dari komunikasi

organisasi adalah memastikan bahwa informasi yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas organisasi dapat diterima, dipahami, dan digunakan dengan efektif oleh semua pihak yang terlibat. Komunikasi organisasi melibatkan berbagai saluran, metode, dan teknik yang digunakan untuk menyampaikan pesan dan memfasilitasi pertukaran informasi di dalam organisasi.

Komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pemahaman yang jelas, memfasilitasi kerja sama, membangun budaya organisasi yang kuat, serta memastikan keselarasan dalam pencapaian tujuan dan visi organisasi. Komunikasi yang efektif dapat membantu mengatasi hambatan komunikasi, menghindari kesalahpahaman, dan meminimalkan konflik di dalam lingkungan organisasi.

Komunikasi organisasi dapat berlangsung dalam berbagai bentuk, seperti komunikasi formal yang terjadi melalui saluran resmi seperti memo, rapat, dan laporan, serta komunikasi informal yang melibatkan interaksi sehari-hari antara individu di dalam organisasi. Hal ini juga mencakup komunikasi *downward* (dari manajemen ke bawahan), *upward* (dari bawahan ke manajemen), horizontal (antara rekan sekerja). Penelitian ini akan menganalisis bagaimana komunikasi organisasi yang diterapkan kerja karyawan di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan positif dan kebahagiaan yang dirasakan oleh individu terhadap pekerjaan atau posisi yang mereka miliki di suatu organisasi. Individu yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki tingkat motivasi yang lebih tinggi untuk melakukan tugas-tugasnya dengan baik dan mencapai hasil yang lebih baik dalam pekerjaan mereka. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana kepuasan kerja karyawan di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama dengan penulis yang akan teliti, oleh sebab itu penulis membuat penelitian terdahulu dari peneliti sebelumnya untuk menemukan penelitian yang membahas masalah terkait, namun demikian ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat, penelitian yang dimaksud diantaranya :

1. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI BMT NU CABANG TLANAKAN PEMEKASAN” Oleh Nazilah Salim, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, secara simultan terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan komunikasi terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F yaitu F_{hitung} sebesar $70,455 > F_{tabel}$ 3,08 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Kedua, secara parsial variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan hasil uji t diperoleh t_{hitung} $12,778 > t_{tabel}$ 1,98260 dan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Ketiga, secara parsial variabel Kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan hasil uji t diperoleh t_{hitung} $0,101 < t_{tabel}$ 1,98260 dan taraf signifikansi $0,920 > 0,05$. Keempat, secara parsial variabel Komunikasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan hasil uji t diperoleh t_{hitung} $1,050 < t_{tabel}$ 1,98260 dan taraf signifikansi $0,296 > 0,05$ (Nazilah, 2020).

Adapun perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh Nazila Salim berlokasi di BMT NU Cabang Tlanakan Pemekasan, sedangkan penulis melakukan penelitian di KSPPS BMT Amanah Citra. Metode penelitian yang dilakukan Nazila adalah kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Sedangkan persamaannya terletak pada komunikasi yang diteliti.

2. “PENGARUH KOMPENSASI, PEMBERDAYAAN, PROMOSI JABATAN, DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN” oleh Ginanjar Wahyu, Fakultas Ekonomi, Universitas Pekalongan, 2020”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi, pemberdayaan, promosi jabatan, dan lingkungan kerja fisik signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai sig masing-masing sebesar 0,036, 0,007, 0,004, dan 0,031, lebih kecil dari 0,05 (Wahyu, 2020)

Adapun perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh Ginanjar Wahyu berlokasi di KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan sedangkan penulis melakukan penelitian di KSPPS BMT Amanah Citra. Metode penelitian yang dilakukan Ginanjar Wahyu/// adalah kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Sedangkan persamaannya terletak pada faktor kepuasan kerja yang diteliti.

3. “PENGARUH NILAI KOMPENSASI DAN KUALITAS LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI KSPPS BMT-UGT SIDOGIRI CABANG DAN PEMBANTU CABANG BOTOLINGGO BODOWONSO”

oleh Nur Laili Ari Umamy, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

Hasil penelitian ini pada uji f diketahui bahwa nilai $sig. = 0,008$. dan sesuai dengan kriteria H_0 ditolak jika nilai $sig. < 0,05$, sehingga $0,008 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel X_1 dan X_2 memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan uji t dapat diketahui bahwa nilai $sig. = 0,002$, dan sesuai dengan kriteria H_0 ditolak jika nilai $sig. < 0,05$, sehingga $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel X_1 memiliki pengaruh nyata terhadap variabel Y. Pada kualitas lingkungan kerja nilai $sig. = 0,365$. dan sesuai dengan kriteria H_0 diterima jika nilai , sehingga $0,365 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi variabel X_2 tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 lebih dominan berpengaruh dari variabel X_2 terhadap variabel Y (Umamy, 2022)

Adapun perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh Nur Laili Ari Umamy berlokasi di KSPPS BMT-UGT Sidogiri Cabang dan Pembantu Cabang Botolinggo Bodowonso, sedangkan penulis melakukan penelitian di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru. Metode penelitian yang dilakukan Nazila adalah kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Sedangkan persamaannya terletak pada faktor kepuasan kerja yang diteliti.

4. “PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN KSPPS BMT SURYA RAHARJA PUSAT KAB. TUBAN” oleh Anisatusa'dyah dan Muhammad Yusuf, Pendidikan Ekonomi, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban, 2020.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan komunikasi organisasi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan pada KSPPS BMT Surya Raharja Pusat Kab. Tuban dengan pengaruh 47% yang merupakan kemampuan variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependen. Variabel kompensasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam mempengaruhi loyalitas karyawan dilihat dari nilai Standardized Coefficients Beta pada variabel kompensasi $X_1 = 0,402 (\beta) >$ variabel komunikasi organisasi $X_2 = 0,368 (\beta)$ (Sa'dyah & Yusuf, 2020).

Adapun perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian yang dilakukan Anisatusa'dyah dan Muhammad Yusuf berlokasi di KSPPS BMT Surya Raharja, sedangkan penulis melakukan penelitian di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru. Metode penelitian yang dilakukan Anisatusa'dyah dan Muhammad Yusuf adalah kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Persamaannya terletak pada variabel komunikasi organisasi yang digunakan untuk diteliti.

5. “PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Karyawan PT. TAS Indotrans)” Oleh Salwa Winda Kaulika, Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2023.

Hasil uji hipotesis yang dilakukan pada struktur model-1 diketahui bahwa secara simultan variabel komunikasi organisasi, motivasi, dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hasil uji hipotesis yang dilakukan pada struktur model-2 diketahui bahwa secara simultan variabel komunikasi organisasi dan motivasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja.

Adapun perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh Salwa Winda Kaulika ini berlokasi di PT. TAS Indotrans sedangkan penulis melakukan penelitian di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru. Metode penelitian yang dilakukan Salwa Winda Kaulika adalah kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Persamaannya terletak pada variabel komunikasi organisasi dan kepuasan kerja.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab pertama pendahuluan, bab ini berisikan latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah. Setelah itu di susun tujuan dari penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas atau umum. Penelitian terdahulu disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan atau persamaan dengan penelitian yang dilakukan.

Bab kedua landasan teori, merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisikan beberapa teori-teori terkait seperti buku atau literatur dan juga sumber informasi dari media lain yang berkaitan dengan penelitian. Landasan teoritis dalam penelitian ini meliputi pengertian kepuasan kerja, teori kepuasan kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, aspek-aspek kepuasan kerja, pengertian komunikasi organisasi, tujuan komunikasi organisasi, teori komunikasi organisasi, elemen dalam komunikasi organisasi, konsep komunikasi organisasi, dimensi komunikasi organisasi, media komunikasi

organisasi, hambatan komunikasi organisasi, strategi komunikasi organisasi, pengaruh teknologi terhadap komunikasi organisasi, dan hubungan komunikasi organisasi dan tingkat kepuasan kerja.

Bab ketiga metode penelitian, pada bab ini berisi tentang metode penelitian yaitu menguraikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab keempat penyajian dan analisis data. Bab ini berisi tentang hasil penelitian di KSPPS BMT Amanah Citra Banjarbaru yang selanjutnya membahas mengenai analisis data serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian dengan kriteria yang ada dan jawaban-jawaban pertanyaan yang telah disebutkan dalam rumusan masalah.

Bab kelima penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas serta diuraikan sebelumnya, selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran.