

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia menjadi komponen terpenting bagi instansi dan organisasi. Seiring perkembangan teknologi yang semakin canggih, manusia masih menjadi penggerak utama instansi. Mereka membuat keputusan, menganalisis dan memecahkan masalah yang belum tentu dapat dilakukan oleh mesin. Sumber Daya Manusia merupakan sumber ide dan inovasi yang memiliki pengaruh besar terhadap instansi karena manusia memiliki keunggulan dalam berpikir kritis dan kreatif. Meskipun kecerdasan buatan dapat memproses data dengan cepat, keputusan dalam bisnis sering kali memerlukan pertimbangan etika dan dampak sosial manusia yang tidak dapat digantikan sepenuhnya oleh mesin atau teknologi.

Salah satu konsep dalam Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja personel menjadi isu sentral dalam dunia bisnis dan manajemen, karena kinerja, retensi, dan komitmen personel secara langsung dipengaruhi oleh tingkat kepuasan mereka. Memahami konsep kepuasan kerja personel serta faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah esensial untuk setiap organisasi yang ingin mempertahankan daya saingnya.

Kepuasan kerja personel dapat didefinisikan sebagai respons emosional personel terhadap situasi kerjanya. Hal ini mencerminkan perbandingan antara harapan personel dari pekerjaannya dan yang mereka rasakan pada pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja bukan soal gaji, tetapi juga soal bagaimana melihat

sudut pandang yang berbeda dalam pekerjaan mereka. termasuk hubungan dengan rekan kerja, lingkungan kerja, dan peluang untuk pengembangan pribadi dan profesional.

Beban kerja merupakan sejumlah tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau kelompok dalam periode waktu tertentu. Beban kerja dapat diukur berdasarkan volume pekerjaan, kompleksitas, waktu yang diperlukan, atau kombinasi dari ketiganya. Pemahaman beban kerja sangat penting bagi organisasi dan personel karena berhubungan langsung dengan kepuasan kerja, kesejahteraan personel, serta efisiensi dan efektivitas operasional. Beban kerja dapat dikelompokkan dalam dua kategori utama, yaitu beban kerja fisik dan beban kerja mental. Beban kerja fisik mengacu pada tuntutan fisik yang diberikan kepada tubuh seseorang sebagai hasil dari aktivitas kerja. Ini melibatkan energi dan kekuatan fisik untuk menyelesaikan tugas seperti mengangkat benda berat, bekerja dalam posisi tertentu untuk waktu yang lama misalnya berdiri atau duduk, melakukan pekerjaan yang berulang dan bekerja di lingkungan ekstrem, seperti panas atau dingin yang ekstrem. Beban kerja fisik yang berlebihan atau tanpa istirahat yang cukup dapat menyebabkan kelelahan atau masalah kesehatan lainnya. Terkadang organisasi perlu menyesuaikan beban kerja personel, baik dengan mendistribusikan tugas di antara tim, mengalihkan sumber daya, atau mempekerjakan lebih banyak staf. Dalam organisasi, pemahaman yang baik tentang beban kerja sangat penting untuk memastikan bahwa personel dapat bekerja dengan efektif tanpa merasa kewalahan atau kekurangan sumber daya. Manajemen yang baik terhadap

beban kerja dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan kepuasan kerja, sementara mengurangi risiko stres dan kelelahan kerja.

Lingkungan kerja mempunyai peran krusial dalam instansi. Tidak hanya mempengaruhi produktivitas dan kualitas kerja personel, lingkungan kerja berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan, kesejahteraan, dan retensi personel. Faktor-faktor seperti ergonomi yang baik, kualitas udara, penerangan yang memadai dan memiliki tim yang solid membuat personel merasa aman dan nyaman. Personel yang merasa puas dengan lingkungan kerjanya cenderung lebih setia dan bertahan lama pada instansi. Mereka akan menunjukkan komitmen untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya. Instansi perlu mengingat akan pentingnya memperhatikan lingkungan kerja dan menjadikannya investasi yang pada akhirnya akan mempengaruhi kesuksesan dan berdampak positif pada instansi dalam jangka panjang.

Konflik dalam lingkup tempat kerja dan kepuasan kerja memiliki keterkaitan yang erat satu sama lain yang dapat mempengaruhi serta memperkuat efek dari yang lain. Konflik yang tidak dikelola dengan baik cenderung menurunkan kepuasan kerja, sementara kepuasan kerja yang rendah dapat memicu atau memperdalam konflik. Konflik yang berlarut-larut dapat meningkatkan stres dan tekanan di tempat kerja, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan kerja. Hal tersebut akan menimbulkan ketidakharmonisan antar personel yang akan berdampak negatif dalam instansi serta dapat merusak moral dan motivasi personel untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Setiap individu memiliki latar belakang, pendapat, nilai, dan tujuan yang berbeda. Konflik muncul ketika terdapat

perbedaan pandangan di antara pihak-pihak yang terlibat, dapat juga disebabkan oleh persaingan di dalam kelompok. Faktor lainnya adalah karena tuntutan pekerjaan atau tekanan dari rekan kerja atau atasan.

Dalam setiap instansi, penting untuk memiliki strategi dan prosedur yang efektif untuk mengidentifikasi, mengelola, dan menyelesaikan konflik. Dengan pendekatan yang tepat, konflik dapat diubah menjadi peluang untuk belajar, inovasi, dan pertumbuhan. Sebaliknya, jika dibiarkan tanpa penanganan yang tepat, konflik dapat memiliki dampak yang merugikan bagi organisasi dan instansi.

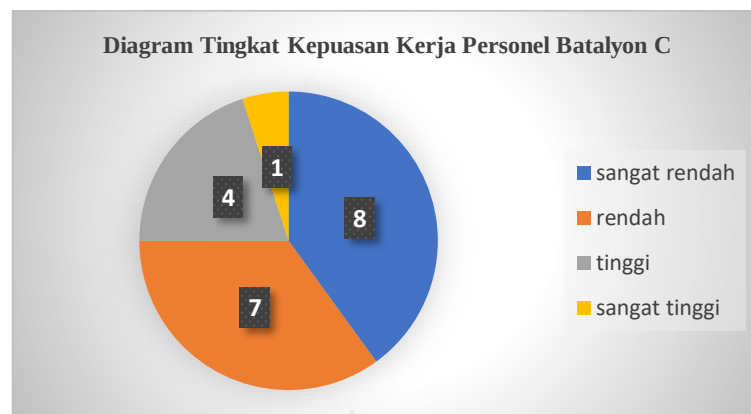
Mako Korps Brimob adalah Satuan Pelaksana utama yang berada di bawah naungan Korps Brimob Polri yang bertanggung jawab membina dan meningkatkan kemampuan personel dan mengerahkan kekuatan Satuan di bawah perintah Kakor Brimob Polri. Tugas dan fungsi utamanya adalah melaksanakan penindakan massa dan melawan insurjensi guna terwujudnya keamanan dalam negeri. Berkaitan dengan kepuasan kerja pada setiap instansi atau organisasi, termasuk di Brimob (Brigade Mobil) yang merupakan bagian dari Polri (Kepolisian Republik Indonesia), sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Brimob memiliki tugas khusus, seperti penanggulangan terorisme, penanganan kerusuhan, dan operasi khusus lainnya yang menuntut kemampuan dan keterampilan tertentu.

Pada tingkat Korps Brimob, Batalyon adalah unit taktis yang terdiri dari beberapa kompi (kompi adalah unit dasar yang lebih kecil dalam struktur militer). Setiap Batalyon memiliki peran dan tanggung jawab tertentu dalam mendukung misi dan tugas Korps Brimob secara keseluruhan. Sama seperti di

unit-unit militer lainnya, struktur Batalyon di Korps Brimob bertujuan untuk memberikan organisasi yang efisien dan terkoordinasi.

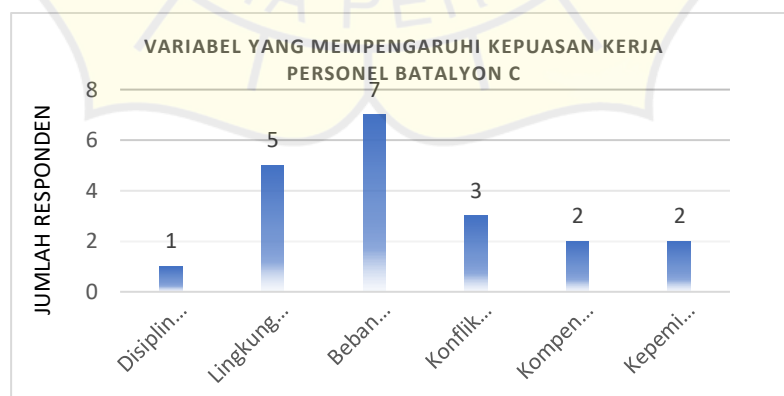
Penulis melakukan penelitian di Batalyon C, karena Batalyon C merupakan bagian yang tepat untuk dilakukan riset terkait kepuasan kerja. Penelitian dilakukan Pada personel Batalyon C untuk memahami dampak latihan fisik yang intens dan tugas operasional yang menantang terhadap kesehatan fisik personel. Evaluasi kesehatan mental dapat membantu dalam mengidentifikasi potensi kelelahan atau gangguan psikologis yang dapat memengaruhi kepuasan dalam bekerja.

Sebagai catatan, kepuasan kerja adalah hal yang subjektif dan dapat bervariasi bagi setiap individu. Berdasarkan wawancara dengan Bripda Naufal merasa kurang puas, salah satu penyebabnya adalah banyak pekerjaan yang harus dipenuhi dalam waktu yang bersamaan, kurangnya kerja sama dalam tim serta perbedaan pendapat antar tim dan anggota. Tetapi beliau tetap bersyukur atas peluang yang didapatkan dan berkomitmen untuk terus meningkatkan diri agar bisa meraih kepuasan kerja yang lebih baik di masa depan. Kemudian untuk memahami kepuasan kerja anggota Brimob dengan lebih mendalam, penulis melakukan penyebaran kuesioner langsung terhadap 20 personel sebagai peneliti awal, berikut ini adalah tanggapan dari personel Mako Korps Brimob Polri di Batalyon C mengenai pengukuran Kepuasan Kerja. Berikut adalah hasil pra-survey terhadap tingkat kepuasan kerja diuraikan dalam diagram pada gambar 1.1 di bawah ini :



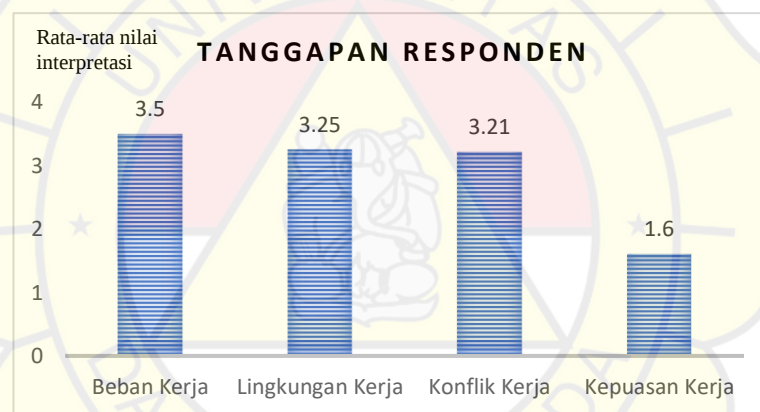
Sumber : Data diolah penulis pada tahun 2023  
**Gambar 1. 1 Diagram Tingkat Kepuasan Kerja**

Dari hasil pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja personel Mako Korps Brimob Polri di Batalyon C tergolong sangat rendah. Selanjutnya guna mengetahui variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja, penulis melakukan penyebaran pra-survey Mako Korps Brimob Polri mengenai variabel yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja personel Mako Korps Brimob Polri dengan variabel beban kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, konflik kerja, disiplin kerja dan kompensasi.



Sumber : Data diolah oleh penulis pada tahun 2023  
**Gambar 1. 2 Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Berdasarkan diagram pada gambar 1.2 data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja di Mako Korps Brimob Polri Batalyon C adalah Beban Kerja yang memperoleh sebanyak 7 personel, Lingkungan kerja memperoleh sebanyak 5 Personel dan Konflik Kerja memperoleh sebanyak 3 Personel. Selanjutnya berikut ini adalah tanggapan dari personel Mako Korps Brimob Polri Batalyon C mengenai pengukuran Kepuasan Kerja dengan variabel yang diteliti yakni Beban kerja, Lingkungan kerja dan konflik kerja yang dijelaskan melalui gambar 1.2 berikut:



Sumber : Data diolah oleh penulis pada tahun 2023

**Gambar 1. 3 Tanggapan Responden tentang Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan gambar 1.2 dapat diinterpretasikan hasil rata-rata dari pengolahan data jawaban responden mengacu pada tabel pada bab III halaman 65 yaitu variabel beban kerja memiliki nilai rata-rata sebesar 3,5 mengidentifikasi beban kerja tergolong sangat tinggi. Nilai interpretasi

variabel Lingkungan Kerja rata-rata sebesar 3,25 yang artinya tergolong baik. Variabel Konflik Kerja rata-rata sebesar 3,21 yang artinya tergolong tinggi. Sedangkan variabel kepuasan kerja rata-rata sebesar 1,6 yang artinya tergolong sangat rendah, ini berarti bahwa personel Mako Korps Brimob Batalyon C masih terdapat masalah mengenai kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut. Sehingga permasalahan tersebut mengadakan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA MAKO KORPS BRIMOB POLRI (Studi Kasus Pada Batalyon C) ”.

## **1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai masalah yang penulis teliti, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Beban kerja yang tinggi sehingga membuat kepuasan kerja rendah.
2. Kondisi lingkungan kerja yang sudah baik namun kepuasan kerja masih rendah.
3. Konflik kerja yang tinggi sehingga membuat kepuasan kerja rendah.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Mengacu pada latar belakang dan identifikasi masalah, penting adanya pembatasan masalah agar pengkajian masalah dalam penelitian

ini dapat berfokus dan terstruktur sehingga menjadi lebih jelas pada variabel masalah yang diteliti, yaitu beban kerja, lingkungan kerja, konflik kerja dan kepuasan kerja.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis Menyusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja, lingkungan kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja personel instansi Mako Korps Brimob Polri Batalyon C ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja personel instansi Mako Korps Brimob Polri Batalyon C ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja personel instansi Mako Korps Brimob Polri Batalyon C ?
4. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja personel instansi Mako Korps Brimob Polri Batalyon C ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai berkaitan tentang “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja Personel Mako Korps Brimob Polri (Studi kasus pada Batalyon C )” sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja personel Mako Korps Brimob Polri Batalyon C.

2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja personel Mako Korps Brimob Polri Batalyon C.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja personel Mako Korps Brimob Polri Batalyon C.
4. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja personel Mako Korps Brimob Polri Batalyon C.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu membantu dalam pemahaman yang lebih mendalam serta mencari solusi untuk masalah-masalah bagi banyak pihak, antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Institusi

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan saran terhadap kondisi serta hal lain yang perlu diperbaiki pada Mako Korps Brimob Polri Batalyon C.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam dalam bidang penulis serta masukan bagi Institusi Mako Korps Brimob Polri Batalyon C.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut, terutama bagi peneliti yang melakukan penelitian terkait dengan kepuasan kerja personel apabila dilihat dari faktor beban kerja, lingkungan kerja dan konflik kerja.