

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam sebuah perusahaan atau instansi pemerintah, karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki perusahaan seperti modal, mesin dan teknologi tidak dapat memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang cakap dan terampil dalam mengelola sumber daya perusahaan. Untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal, sumber daya manusia harus dikelola sebaik mungkin oleh perusahaan, dengan harapan sumber daya manusia mampu bekerja secara optimal agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Untuk mendapatkan performa terbaik dari sumber daya manusia maka perusahaan harus dapat membuat pegawainya merasa puas dalam bekerja. Suatu perusahaan harus memastikan bahwa kepuasan kerja pegawai yang tinggi merupakan prasyarat untuk meningkatkan produktivitas, daya tanggap, kualitas dan layanan.

Kepuasan kerja adalah salah satu kunci bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Pegawai yang memiliki kepuasan kerja akan menunjukkan sikap dan emosi yang positif sehingga mampu bekerja dengan baik. Kepuasan kerja merupakan keadaan dimana pegawai merasa puas atas apa yang diperolehnya. Kepuasan kerja adalah hal penting yang dimiliki individu, setiap orang yang

bekerja berharap mendapatkan kepuasan dari tempat bekerja nya, sehingga kepuasan yang ada akan mempengaruhi produktivitas yang diharapkan.

Disamping itu banyak faktor yang mempengaruhi berkurangnya tingkat kepuasan kerja, yang mencakup dinamika sosial di antara bawahan dan atasan, ketegangan kerja, dan tekanan terkait pekerjaan. Istilah beban kerja menunjukkan penilaian terhadap kuantitas jam kerja yang diperlukan sumber daya manusia untuk menyelesaikan tugas tertentu dalam jangka waktu yang ditentukan. Beban pegawai terdiri dari semua usaha atau proses yang memerlukan waktu penyelesaian tertentu. Hal ini tidak akan dianggap sebagai beban kerja jika pegawai dapat menyelesaikan tugas dan menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang ditugaskan.

Selain beban kerja, motivasi kerja juga menjadi salah satu yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Motivasi kerja dapat dijelaskan sebagai suatu dorongan secara psikologis terhadap seseorang yang menentukan arah dari perilaku seseorang dalam menghadapi suatu halangan atau masalah. Individu yang memiliki motivasi akan melakukan suatu tugas dalam waktu yang cukup lama dalam mencapai tujuan.

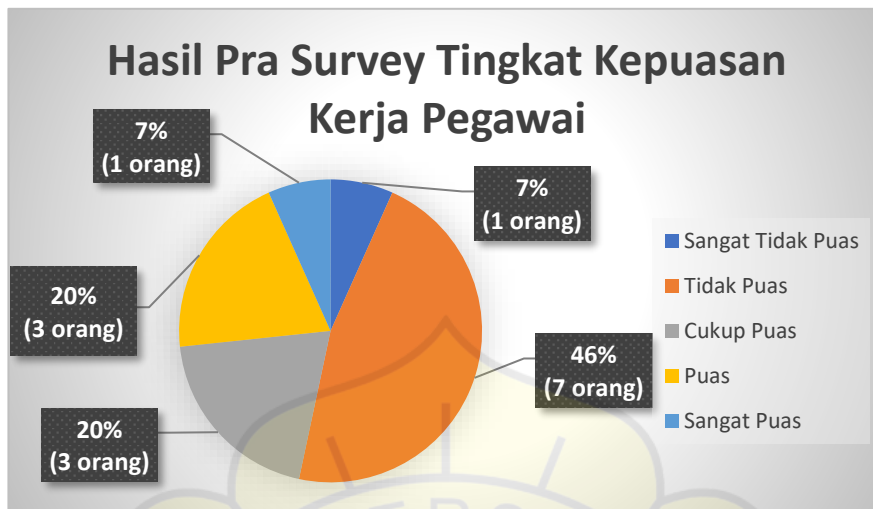
Selain beban kerja dan motivasi kerja, lingkungan kerja sebagai aspek pula yang mendampaki kepuasan kerja. Lingkungan kerja termasuk suatu aspek yang menunjang kesuksesan suatu instansi pada meningkatkan performa pegawainya. Maka karena hal tersebut, lingkungan kerja memiliki dampak langsung dengan penyelesaian tugas pegawai dan bisa menambah performa

pegawai. Menurut Nitisemito (2020:23) Lingkungan kerja merupakan hal yang terdapat pada lingkungan karyawan, dan bisa mendampaki pekerjaannya.

Pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja sangat berkaitan terhadap kepuasan kerja pegawai dan berjalannya kegiatan perusahaan. Maka perusahaan harus lebih memperhatikan faktor-faktor seperti beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja untuk mencapai kepuasan kerja setiap pegawai. Sebagian besar perusahaan atau instansi pasti pernah mengalami penurunan kepuasan kerja tersebut akibat beberapa faktor terkait. Seperti halnya pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur.

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur adalah unit pemerintahan yang bertugas melayani kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Unit ini termasuk dalam struktur instansi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur dan bertanggung jawab untuk memastikan pengelolaan data kependudukan yang akurat, modern, dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai tata usaha Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur mengenai permasalahan yang terjadi yaitu mengenai kepuasan kerja. Adanya permasalahan kepuasan kerja disebabkan oleh lingkungan kerja yang masih kurang baik, dan beban kerja yang tinggi. Lalu hal tersebut di dukung dengan adanya hasil pra survey dengan 15 responden pegawai pada gambar 1.1 sebagai berikut:



Sumber: Diolah Penulis pada tahun 2025

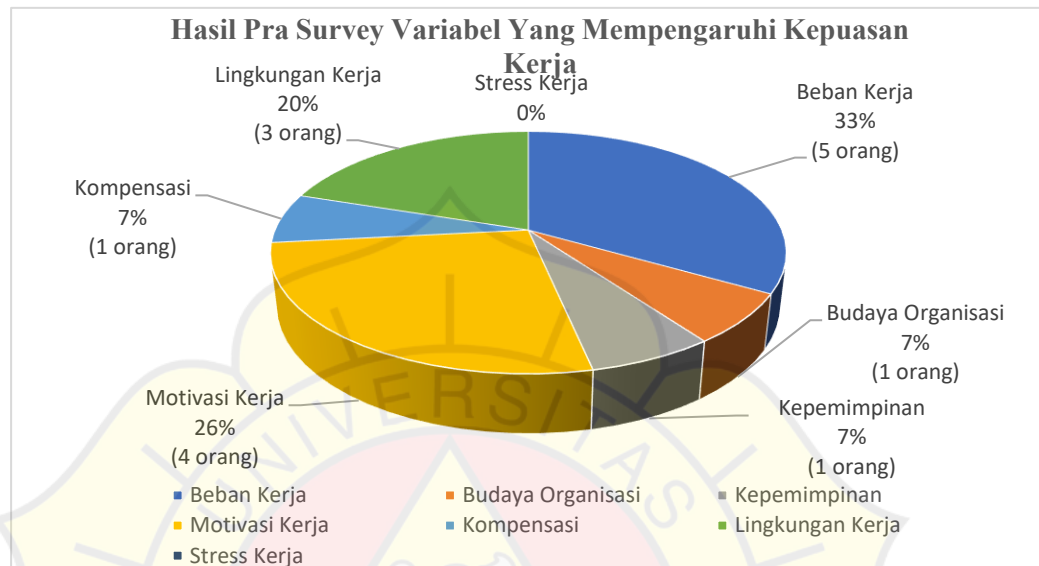
Gambar 1. 1

Diagram Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur

Diagram hasil pra survey kepuasan kerja pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa kepuasan kerja menurut 15 pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur tergolong tidak puas, maka instansi harus memperhatikan perihal apa yang membuat pegawai tidak merasa puas pada instansi sehingga dapat terciptanya pekerjaan yang lebih maksimal yang dilakukan pegawai untuk instansi.

Selanjutnya penulis melakukan penyebaran pra survey terhadap 20% pegawai dari jumlah pegawai yang dijadikan responden dalam penelitian ini. Berdasarkan pra survey mengenai variabel apa saja yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur dengan variabel yaitu beban kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, kompensasi, lingkungan kerja, dan stress kerja. Kuesioner pra survey diisi oleh 15 pegawai Suku Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pencatatan Sipil Jakarta Timur menghasilkan data yang dapat dijelaskan dalam gambar 1.2 sebagai berikut:



Sumber: Data diolah Penulis pada tahun 2025

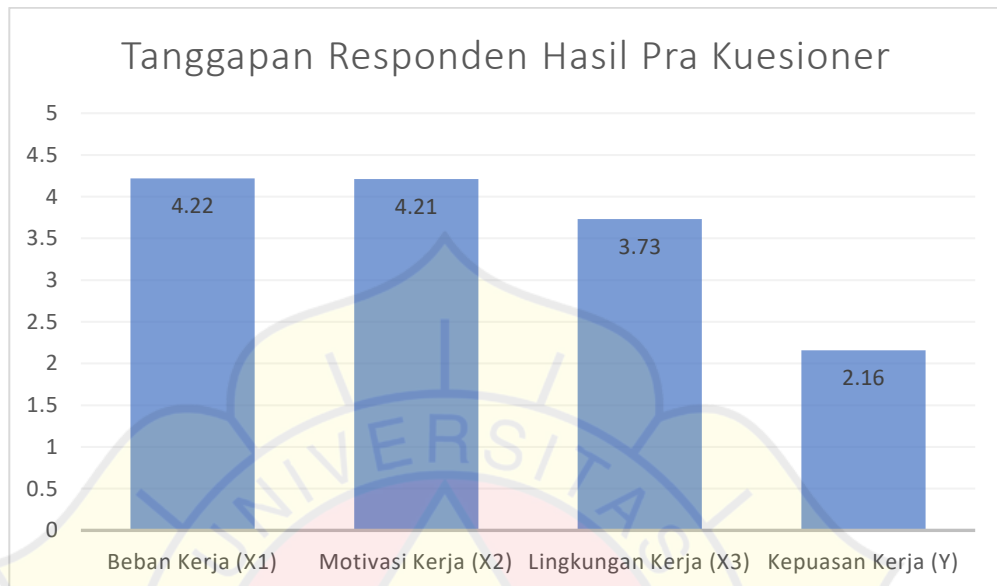
Gambar 1. 2

Hasil Pra Survey Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur

Dari diagram di atas menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel tertinggi yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai yaitu beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja. Terdapat 33% atau 5 pegawai yang memilih beban kerja, 26% atau 4 pegawai memilih motivasi kerja, 20% atau 3 pegawai yang memilih lingkungan kerja.

Berikutnya penulis melakukan penelitian awal dengan menyebarkan pra kuesioner penelitian pendahuluan kepada 15 responden pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur yang merupakan data observasi pertama dari penyebaran kuesioner pada dimensi beban kerja,

motivasi kerja, dan lingkungan kerja yang berdampak pada kepuasan kerja. Hasil data dengan menyebarkan pra kuesioner diuraikan pada gambar 1.3 berikut:



Sumber: Data diolah Penulis pada tahun 2025

Gambar 1. 3 Grafik Tanggapan Responden Hasil Pra Kuesioner

Berdasarkan grafik diatas pada gambar 1.3 penelitian awal yang dilakukan oleh penulis dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 15 pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur dapat dilihat bahwa untuk beban kerja dengan rata-rata nilai interpretasi sebesar 4,22 atau sangat tinggi. Kemudian motivasi kerja dengan rata-rata nilai interpretasi sebesar 4,21 atau sangat tinggi. Lalu rata-rata nilai interpretasi lingkungan kerja sebesar 3,73 artinya baik. Sedangkan rata-rata nilai interpretasi kepuasan kerja sebesar 2,16 artinya rendah, kepuasan kerja pegawai tergolong rendah berarti kepuasan kerja pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur kurang optimal dan belum merasa puas atas pekerjaannya.

Dapat dilihat dari uraian fakta diatas yang terjadi pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang permasalahan yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur. Oleh karena itu sebagai tujuan akhir dalam penelitian ini maka penulis menetapkan judul penelitian yaitu **“Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pegawai Pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur”**.

1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Beban kerja yang diterima oleh pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur sangat tinggi, kepuasan kerja pegawai rendah.
2. Motivasi kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur sangat tinggi, kepuasan kerja rendah.
3. Lingkungan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur baik, kepuasan kerja rendah.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah agar pengkajian masalah dalam penelitian ini dapat lebih terfokus dan

terarah. Oleh karena itu batasan dalam penelitian ini adalah membahas permasalahan beban kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur, maka muncul pertanyaan:

- a. Apakah beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur?
- b. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur?
- c. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur?
- d. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditetapkan, tujuan penelitian dari adanya penelitian “Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai” adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis, diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan kontribusi ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja yang berdampak pada kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur. Hasil

penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis, diantaranya:

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui arti pentingnya beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi penulis mengenai pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur. Tidak hanya berguna sebagai referensi untuk menemukan masalah baru untuk penelitian lebih lanjut untuk memperluas pemahaman.