

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi berkembang pesat seiring berjalannya waktu, persaingan antar berbagai instansi dan organisasi di dunia pada era globalisasi ini juga semakin sulit. Keberhasilan dalam instansi dan organisasi baik besar ataupun kecil bukan ditetapkan oleh sumber daya alam semata, tetapi ditetapkan juga oleh kualitas sumber daya manusianya yang berfungsi dalam hal merancang, melaksanakan dan mengatur instansi yang bersangkutan (Bukit et al., 2017). Sehingga sumber daya manusia terus-menerus dituntut untuk dapat mengembangkan diri menjadi satu-satunya sumber daya yang memiliki keterampilan, pengetahuan, karya dan perasaan. Manajemen merupakan bagian penting dalam menjalankan sebuah institusi, organisasi atau bisnis lainnya, usaha dapat tercapai jika mampu memahami manajemennya (Wijayaningsih, 2021)

Sumber daya manusia merupakan salah satu dari beberapa faktor dalam menentukan sebuah kesuksesan pada suatu organisasi dan instansi, karena pada sumber daya manusia yang kompeten, memiliki motivasi yang tinggi, dan berkualitas mampu memberikan pengaruh yang besar terhadap perkembangan serta meningkatkan efektifitas instansi dalam melakukan persaingan global. Sumber daya manusia adalah pendorong dan penentu keberhasilan instansi dalam mewujudkan visi dan misi yang sudah ditetapkan (Silalahi & Dianti, 2022).

Menurut (Arraniri Iqbal et al., 2021:16) sumber daya manusia adalah proses dalam pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif untuk kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pergerakan dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia merupakan sebuah asset paling penting karena memiliki tingkat kemampuan dan juga potensi untuk memberi kontribusi bagi keberhasilan instansi dan organisasi. Sumber daya manusia adalah bagian dari perencanaan, pengembangan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan serta pemeliharaan untuk mencapai tujuan organisasi ataupun individu (Sutrisno, 2017:8). Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang menguasai teknologi dengan cepat terhadap perubahan teknologi saat ini, agar instansi mampu bertahan dan tetap dapat melakukan persaingan.

Dalam instansi pemerintahan kepuasan kerja pegawai adalah salah satu hal yang penting dan sangat dibutuhkan untuk mendukung dan membantu mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan seorang pegawai, baik perasaan menyenangkan ataupun perasaan tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Kepuasan dan ketidakpuasan pegawai berasal dari perbandingan antara apa yang telah diterima pegawai dari pekerjaan tersebut dengan apa yang diharapkan oleh pegawai. Salah satu faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja adalah fasilitas kerja.

Fasilitas kerja berperan sangat penting pada kepuasan pegawai dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan efektifitas kerja pegawai. Fasilitas yang sudah memadai akan berdampak positif bagi kualitas instansi pemerintahan atas hasil kerja yang diperoleh dengan baik oleh pegawai. Sedangkan, fasilitas yang

tidak memadai akan mengakibatkan ketidaknyamanan dan pegawai merasa kondisi lingkungan kerja menjadi kurang produktif selama proses bekerja. Oleh karena itu pihak manajemen dalam instansi diharapkan dapat memberikan fasilitas kerja yang memadai sehingga bisa membantu meningkatkan motivasi kerja bagi para pegawai dan instansi tetap bisa menjaga tingkat kepuasan pegawai selama bekerja pada instansi.

Selain dari fasilitas kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, tingkat motivasi kerja yang diperoleh pegawai juga menjadi faktor penentu dalam kepuasan kerja. Fasilitas yang lengkap akan sangat lebih baik jika dibarengi dengan tingkat motivasi pegawai, karena motivasi penting bagi seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar lebih bersemangat, dan apabila fasilitas kerja juga memadai maka akan menambah kepuasan pegawai.

Motivasi mempersoalkan cara untuk mengarahkan potensi yang dimiliki pegawai agar dapat bekerja secara produktif dan berhasil mencapai serta mewujudkan tujuan yang sudah ditentukan (Septiawan et al., 2020). Motivasi merupakan suatu dorongan kekuatan yang terdapat pada diri sendiri dalam menjalankan suatu aktivitas (Wijayaningsih, n.d., 60). Dalam melaksanakan pekerjaan, pegawai akan membutuhkan adanya motivasi yang bisa didapatkan melalui atasan, rekan kerja, ataupun diri sendiri.

Fasilitas dan motivasi berpengaruh dan saling memiliki keterkaitan terhadap kepuasan kerja pegawai. Fasilitas yang memadai menjadi salah satu faktor yang dapat menumbuhkan semangat bekerja yang baik dan dapat memotivasi pegawai untuk bekerja lebih produktif, selain itu motivasi yang tinggi

sangat membantu pegawai dalam mengatasi kesulitan. Tinggi atau rendahnya kepuasan kerja yang ada dalam diri individu hal tersebut tergantung kepada sikap individu, dimana kepuasan kerja yang tinggi akan membantu instansi untuk mencapai tujuan.

Bekasi merupakan salah satu kota yang memiliki rata-rata jumlah penduduk cukup besar dan akan terus mengalami pertumbuhan yang signifikan di setiap tahunnya. Oleh karena itu, adanya kantor pemerintahan kota Bekasi sangat penting untuk memastikan tata kelola pemerintahan yang bekerja efektif dan efisien dan mampu menjawab berbagai tantangan yang dihadapi oleh kota Bekasi. Kantor pemerintahan kota Bekasi merupakan lembaga atau badan pemerintah daerah yang bertanggung jawab pada pengelolaan pemerintahan di Kota Bekasi.

Kantor pemerintahan kota Bekasi mempunyai tugas dan wewenang dalam menyusun, melaksanakan, mengatur, dan juga mengawasi kebijakan serta program pembangunan yang terjadi pada kota Bekasi. Sebagai instansi badan pemerintahan yang memiliki peranan penting, kantor pemerintahan kota Bekasi bergerak dalam banyak bidang salah satunya bidang pariwisata dan kebudayaan. Seperti yang banyak diketahui, terdapat kemungkinan besar adanya permasalahan yang terjadi di dalam kantor pemerintahan terkait dengan fasilitas kerja dan motivasi kerja yang berpengaruh pada kepuasan pegawai.

Peneliti melakukan pengamatan objek penelitian di kantor pemerintahan kota Bekasi yaitu pada dinas pariwisata dan kebudayaan yang menangani berbagai hal seperti, mengembangkan potensi pariwisata di kota Bekasi, melestarikan kebudayaan lokal, menyusun kebijakan program terkait pengembangan pariwisata

dan kebudayaan kota Bekasi, serta mengumpulkan dan mengelola data informasi terkait pariwisata dan kebudayaan. Berikut penilaian dan ketersediaan fasilitas yang ada pada dinas pariwisata dan kebudayaan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 1 Fasilitas Kerja Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan**

Fasilitas Kantor	Total	Kondisi			Keterangan
		Baik	Kurang	Buruk	
Komputer	8	3	5	0	Eror dan tidak memadai
Printer	24	9	11	4	Macet/tinta jelek
Meja	70	35	15	20	Rusak
Kursi	120	60	50	10	Kursi rusak/patah
Lemari/Rak	20	8	12	0	Tidak memiliki kunci
Dispenser	2	1	1	0	Kurang bekerja
Penghancur Kertas	1	1	0	0	-
Wifi	3	1	2	0	Lemot
Ruang Rapat	1	0	1	0	Kurang Memadai
Tempat Sampah	7	4	3	0	-
Toilet	2	0	2	0	Wastafel dan air bermasalah
Area Parkir	1	0	1	0	Kurang memadai
Kantin	1	0	1	0	Kurang memadai

Sumber: Wawancara Kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2023

Melalui data yang telah diperoleh dengan cara wawancara bersama beberapa pegawai yang bekerja pada kantor tersebut, memperlihatkan bahwa terdapat permasalahan mengenai fasilitas kerja dimana beberapa perlengkapan kantor yang sangat dibutuhkan kurang bekerja dengan baik dan kurang memadai dengan jumlah pegawai. Permasalahan tersebut terletak pada kurang memadainya fasilitas komputer yang diperlukan pegawai dalam melakukan pekerjaan, dimana pegawai yang berjumlah 60 orang hanya diberi fasilitas 8 komputer oleh pihak kantor. Sehingga pegawai lainnya harus membawa laptop masing-masing untuk keperluan bekerja, hal tersebut dikarenakan fasilitas komputer lebih difokuskan pada dinas yang membutuhkan penggunaan sitem komputer. Permasalahan tersebut

menimbulkan hambatan kepada pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan dalam memberikan informasi yang memadai kepada masyarakat.

Selain itu, tidak tersedianya mesin fotocopy pada dinas pariwisata dan kebudayaan sehingga semakin memberatkan pekerjaan pegawai, dan hal tersebut juga dapat mengakibatkan motivasi karyawan dalam bekerja menjadi berkurang. Tata letak fasilitas dan peralatan kantor yang tidak teratur juga membuat ruangan terlihat kurang diperhatikan dan sempit, selain itu tidak sesuai dengan penempatan setiap bagian bidang yang ada. Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan hal yang paling dibutuhkan terutama pada bagian pariwisata, tetapi sering dianggap tidak penting sehingga menghambat terbentuknya keberdayaan mengangkat potensi pariwisata (Hutahaean et al., 2021).

Tekanan ekonomi dunia juga sempat mengalami penurunan yang drastis akibat terjadinya pandemi Covid-19, tidak hanya menyebabkan krisis terhadap sektor kesehatan saja, tetapi juga berdampak pada sektor lainnya seperti sektor ekonomi yang mengalami krisis penurunan (Thamrin et al., 2022). Akibat pandemi yang pernah terjadi, berdampak juga pada bidang pariwisata dan kebudayaan kota Bekasi. Dimana permasalahan tersebut mengakibatkan dinas pariwisata dan kebudayaan memiliki keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk pengadaan fasilitas dan program dinas pariwisata, sehingga pegawai harus dapat memanfaatkan dana yang tersedia dengan efektif.

Dalam memotivasi pegawai peran atasan sangatlah penting, fasilitas kerja yang masih kurang diperhatikan dan juga pemberian motivasi kerja yang sedikit,

akan sangat berdampak tidak baik terhadap kepuasan pegawai. Permasalahan pada dinas pariwisata dan kebudayaan di kantor pemerintahan kota Bekasi terkait motivasi pegawai adalah kurangnya peran atasan dalam memberikan motivasi dan apresiasi kepada pegawai yang telah berkontribusi menghasilkan kinerja yang baik bagi instansi. Selain itu, keikutsertaan atasan yang kurang dalam pengambilan keputusan dan memberi pendapat mengakibatkan sering membuat karyawan mengalami kebingungan. Hal tersebut dikarenakan, apa yang menurut pegawai benar untuk dilakukan tetapi tidak sejalan dengan pendapat dari atasan.

Fasilitas dan motivasi adalah faktor penting dalam menciptakan tingkat kepuasan kerja pegawai di instansi. Fasilitas yang berfungsi dengan baik seperti lingkungan yang nyaman, peralatan kerja yang memadai dan sistem kerja yang efektif akan membantu meningkatkan motivasi pegawai. Sedangkan motivasi kerja yang tinggi akan membuat pegawai menjadi lebih bersemangat untuk bekerja lebih baik dan memberikan kontribusi pada instansi, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat dilihat bahwa variabel fasilitas kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Oleh karena itu dari penjelasan fenomena yang terjadi, maka penulis mengemukakan permasalahan yang ada dengan mengambil judul penelitian **“Pengaruh Fasilitas dan Motivasi Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kantor Pemerintahan Kota Bekasi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kantor Pemerintahan Kota Bekasi?
2. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kantor Pemerintahan Kota Bekasi?
3. Apakah terdapat Pengaruh Fasilitas Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kantor Pemerintahan Kota Bekasi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penulis mempunyai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pegawai pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kantor Pemerintahan Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kantor Pemerintahan Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Motivasi Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kantor Pemerintahan Kota Bekasi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebagaimana penulisan suatu karya ilmiah, hasil yang sudah diperoleh dari data penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan yang juga memiliki kesamaan seperti pada objek penelitian ini, antara lain:

### **1.4.1 Bagi Instansi**

Penelitian ini sangat dibutuhkan bagi instansi terutama pada kantor pemerintahan kota Bekasi sehingga diharapkan penelitian ini mampu memberi informasi tambahan bagi para pegawai serta bisa dijadikan masukan dalam mengambil suatu keputusan bagi instansi dalam hal yang berkaitan mengenai Fasilitas dan Motivasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan Kepuasan pegawai.

### **1.4.2 Bagi Universitas**

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi akademik dan bisa dipergunakan sebagai bahan pengembangan pengetahuan serta menambah referensi bagi para mahasiswa Universitas Bhayangkara.

### **1.4.3 Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah informasi dan pemahaman tentang Pengaruh Fasilitas dan Motivasi Terhadap Kepuasan Pegawai.

### **1.4.4 Bagi Penulis**

Hasil dari penelitian ini dapat memperluas wawasan serta menambah pengetahuan penulis terutama dalam meneliti suatu masalah.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui gambaran keseluruhan mengenai isi penelitian ini, maka secara singkat penulisan ini disusun oleh penulis terdiri dari 5 bab yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran dan menjelaskan permasalahan yang terjadi. Kemudian disusun ke dalam rumusan masalah menjelaskan mengenai pertanyaan peneliti tentang konsep yang memerlukan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Selanjutnya dikembangkan ke dalam tujuan penelitian dan manfaat penelitian agar dapat memverifikasi kebenaran yang mengacu pada latar belakang masalah dan rumusan masalah. Dan pada bagian terakhir bab ini adalah sistematika penulisan yaitu membuat ringkasan materi mencakup setiap bab dalam skripsi yang sistematis, sehingga mempermudah pembaca memahami hasil dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang literatur dasar dari penelitian yang meliputi pengertian, indikator, manfaat, fungsi, karakteristik dan faktor yang mempengaruhi setiap variabel. Dan juga pada bab ini berisi penelitian terdahulu oleh peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini serta dapat dijadikan acuan oleh peneliti selanjutnya. Selain itu bab ini terdapat kerangka pemikiran dari variabel penelitian dan yang terakhir adalah perumusan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang desain penelitian yang terdiri dari metode analisis penelitian yang akan digunakan, lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian dan sumber data, serta teknik pengumpulan data. Instrumen penelitian ini terdiri dari variabel Fasilitas (X1), Variabel Motivasi (X2), dan Variabel Kepuasan (Y). yang terakhir pada bab ini adalah teknik analisis data yang meliputi analisis regresi, analisis korelasi dan uji hipotesis.

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi menguraikan tentang profil dari objek penelitian, visi dan misi objek penelitian, struktur organisasi, hasil penelitian kuesioner, metode analisis data, pengujian, serta pembahasan hasil analisis penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini memaparkan keseluruhan isi dari penelitian yang dilakukan yaitu mengenai kesimpulan dan implikasi manajerial dari hasil yang telah didapatkan dan dianggap sama.