

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting terlebih yang tidak dapat dipisahkan baik dari organisasi, institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia adalah kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada dasarnya sumber daya manusia berupa manusia yang di pekerjakan di sebuah organisasi atau perusahaan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Robbins, 2019).

Di era globalisasi pada saat ini maka sebuah organisasi atau perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan akan terus memajukan organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia dituntut untuk dapat menunjukkan hasil kerja yang baik dalam organisasi atau perusahaan. Melakukan pengelolaan sumber daya manusia secara maksimal dalam hal ini pegawai pada suatu organisasi, baik organisasi non pemerintahan maupun organisasi pemerintahan merupakan hal yang sangat penting.

Salah satu bagian utama manajemen sumber daya manusia adalah mengukur penilaian kepuasan kerja pegawai, untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja bagi pegawainya. Pegawai yang puas dengan apa yang didapatkannya dari perusahaan akan memberikan sesuatu yang lebih untuk organisasi atau perusahaan dan kemudian pegawai akan berusaha memperbaiki kinerjanya. Sehingga, pegawai terus mendapat kepuasan kerja yang kemudian akan menghasilkan hasil kerja yang maksimal. Organisasi atau perusahaan harus mengidentifikasi faktor-faktor yang mampu menghasilkan kepuasan kerja bagi pegawai, sehingga organisasi atau perusahaan akan terus maju dan berkembang dan kemudian menjalankan apa yang seharusnya dilakukan untuk mencapai kepuasan kerja.

Kepuasan kerja dinyatakan sebagai sikap yang ditunjukkan oleh pegawai baik secara negatif maupun positif terhadap pekerjaannya (Cahyono et al., 2020). Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, pegawai akan berusaha semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian, produktivitas dan hasil kerjanya akan meningkat secara optimal. Pegawai dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Pegawai yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Sebaliknya, ketidakpuasan pegawai dalam kerja akan mengakibatkan suatu situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individual. Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku negatif. Dengan pegawai menunjukkan sikap-sikap seperti suka bolos, sering datang terlambat, malas dalam bekerja, menentang atasan, menyibukkan diri dengan kegiatan-kegiatan yang tidak ada hubungan dengan tugas-tugasnya bahkan ada yang sampai beralih ke pekerjaan lain (Setyawati et al., 2020).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang bersumber dari dalam diri dan dibawa oleh setiap pegawai sejak berada ditempat pekerjaannya. Adapun faktor ekstrinsik berkaitan dengan hal-hal yang berasal dari luar diri pegawai, seperti kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan pegawai lain, sistem penggajian, dan sebagainya (Mila, 2015, p. 227).

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, salah satunya adalah jumlah pekerjaan atau beban kerja. Beban kerja adalah sejauh mana usaha individu pekerja diperlukan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat ditandakan dari jumlah pekerjaan yang harus di kerjakan oleh pegawai, dan waktu atau batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, dan pandangan khusus individu tersebut tentang pekerjaan yang diberikan kepadanya. Beban kerja adalah sekumpulan atau

sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Rolos et al., 2018).

Selain itu, lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang pegawai. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pegawai yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga akan dicapai hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang membantu pegawai dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada pegawai untuk meningkatkan kerja pegawai dalam suatu perusahaan. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penetapan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat memastikan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (Suparman Dadang H, 2020).

Disamping faktor beban kerja, dan lingkungan kerja, komunikasi dalam bekerja juga merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Komunikasi merupakan sarana yang sangat penting di dalam hidup manusia baik sebagai individu maupun di dalam kelompok hidupnya. Dalam komunikasi manusia ingin menyampaikan ide atau gagasannya kepada sesamanya, melalui komunikasi manusia bisa bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Wijayaningsih, 2021, p. 172). Komunikasi adalah merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami, sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, seperti konflik antar karyawan, dan sebaliknya komunikasi yang efektif dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama, kepuasan kerja dan kinerja (Nur, 2020).

Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi yang merupakan salah satu kantor Pemerintah. Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi adalah Lembaga Pemerintah Kementerian Agraria di Kota Bekasi yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan tugas Pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Kantor Badan Pertanahan Nasional memiliki pegawai didalamnya untuk menjalankan tugas dan

fungsi pemerintah dibidang pertanahan. Pegawai di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri atau disingkat PPNPN.

Berdasarkan riset awal yaitu melakukan wawancara bersama pegawai terdapat beberapa permasalahan di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi mengenai tingkat kepuasan kerja mengalami penurunan yaitu salah satunya kurangnya kenyamanan kerja pegawai disebabkan kondisi lingkungan kerja dan sarana prasarana kantor kurang memadai seperti dalam hal peralatan kantor yaitu komputer yang merespon lambat karena komputer belum diperbaharui yang dapat menghambat pekerjaan dan mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja pegawai di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi.

Permasalahan lainnya mengenai tingkat kepuasan kerja pegawai mengalami penurunan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi yaitu disebabkan faktor beban kerja, pegawai merasakan beban kerja rutin sudah terlalu banyak, ditambah program Pemerintah yaitu program Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Lambannya proses pembuatan sertifikat tanah selama ini menjadi pokok perhatian Pemerintah. Dalam hal ini Agraria Tata Ruang (ATR) atau Badan Pertanahan Nasional (BPN) memiliki layanan pengaduan masyarakat salah satunya melalui website resmi, melalui website Badan Pertanahan Nasional, banyak masyarakat yang mengeluhkan lambannya pelayanan dan pembuatan sertifikat tanah, untuk menanggulangi permasalahan tersebut, Pemerintah melalui Kementerian Agraria Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional meluncurkan Program Prioritas Nasional berupa Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), merupakan proses pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak dan meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftarkan di dalam suatu wilayah desa atau kelurahan.

Akibat Program Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) pegawai memiliki tugas tambahan di luar pekerjaan wajib mereka di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi yaitu melaksanakan program Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) dan harus target selesai dalam jangka waktu 1 tahun, karena program tersebut setiap tahunnya harus dilaksanakan

dan merupakan wujud pelaksanaan kewajiban Pemerintah untuk menjamin kepastian dan perlindungan hukum atas kepemilikan tanah masyarakat. Akibat tugas tambahan tersebut pegawai mengalami beban kerja yang cukup banyak, dan mengharuskan pegawai pulang kantor melebihi waktu jam pulang, karena harus menyelesaikan pekerjaan program tersebut sampai waktu yang sudah ditentukan.

Faktor lain yang mempengaruhi menurunnya kepuasan kerja pegawai pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi adalah faktor lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah salah satu aspek utama yang memicu pegawai dapat bekerja secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi ada beberapa permasalahan lingkungan kerja lebih kepada lingkungan fisiknya, permasalahan yang dihadapi para pegawai dalam proses melakukan pekerjaan yaitu yang dapat menghambat pekerjaan dan berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan bekerja melalui rancangan ruang kerja, pegawai merasakan tata letak fasilitas kantor seperti lemari tempat penyimpanan berkas dan arsip ditempatkan di sisi jalan yang dapat mengganggu aktivitas bekerja dan berdampak pada kurangnya kenyamanan pegawai, dalam hal peralatan kantor yaitu pegawai merasakan komputer merespon lambat karena komputer belum di perbaharui, dan pegawai merasakan pendingin udara *air conditioner* (AC) kurang optimum sehingga membuat para pegawai kurang merasa nyaman, permasalahan lain dalam hal tingkat *visual privacy* yaitu masih kurangnya sekat pembatas meja pegawai yang membuat pegawai ketika menyelesaikan tugas menjadi kurang privasi, dan kebisingan karena banyaknya pegawai yang bercerita ketika jam kerja dan keluar masuk ruangan pada saat pegawai lain bekerja, dan berdampak menurunnya kepuasan kerja pegawai.

Disamping faktor beban kerja dan lingkungan kerja faktor komunikasi mempengaruhi menurunnya kepuasan kerja pegawai di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi, bahwa yang menjadi fenomena dalam komunikasi yaitu sedikit kurang maksimal komunikasi dengan pimpinan, ketika melakukan pekerjaan pimpinan ingin pekerjaan di kerjakan melalui sistem yang berbeda dengan pegawai, akibat dari itu komunikasi yang dilakukan pimpinan dan pegawai kurang maksimal, dan untuk komunikasi antar rekan kerja berjalan baik, walaupun ada satu atau dua orang yang sedikit kurang kemampuan kerjasama dalam tim kerja

maupun dalam hubungan koordinasi pekerjaan sehingga berdampak kepada kepuasan kerja pegawai.

Menyadari betapa pentingnya faktor kepuasan kerja terhadap tercapainya suatu kepuasan dalam diri seorang pegawai. Beban kerja yang lebih berat menjadi sebuah tantangan pekerjaan, tantangan pekerjaan tersebut dapat mempunyai dampak yang baik bagi kinerja pegawai karena akan membangun semangat untuk mengerahkan semua kemampuan yang dimiliki para pegawai untuk memenuhi tuntutan kerja, tetapi sebaliknya tantangan yang terlalu besar dan beban kerja yang terlalu banyak memberikan dampak yang negatif jika para pegawai tidak bisa memenuhi tuntutan pekerjaannya. Meskipun memiliki tantangan dan beban kerja yang berat, tetapi banyak para pegawai yang tekun dan giat dalam berusaha sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik didukung lingkungan kerja fisik yang memadai, dan menjaga pentingnya komunikasi di dalam melakukan pekerjaan antar pimpinan dan rekan kerja yang sangat berdampak pada kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PPNPN di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi?
2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PPNPN di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PPNPN di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi?

4. Apakah beban kerja, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PPNP di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi:

1. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PPNP di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PPNP di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PPNP di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi.
4. Untuk mengetahui apakah beban kerja, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PPNP di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Adapun manfaat bagi peneliti adalah untuk menambah ilmu wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kepuasan kerja, beban kerja, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi instansi kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi agar dapat mengetahui pentingnya pemberian beban kerja, lingkungan kerja fisik yang baik dan mempertahankan komunikasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai PPNP di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk pengetahuan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh beban kerja, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai dalam suatu instansi. Serta untuk menambah wawasan mengenai judul penelitian mengenai beban kerja, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai PPNPN di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bekasi

1.5 Batasan Masalah

Penggunaan batasan masalah dalam penelitian ini diperlukan agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang akan dicapai. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam pembahasan penelitian ini yakni fokus penelitian hanya pada pengaruh beban kerja, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai PPNPN Di kantor Badan Pertanahan Kota Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini akan disajikan penulisan yang sederhana agar mudah dipahami dan memudahkan penulis dalam menyusunnya. Berikut ini adalah bentuk sistematika penulisan skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menerangkan tentang landasan teori yang berkaitan dengan variabel- variabel yang digunakan dalam penelitian, dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, instrumen penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi profil perusahaan, hasil analisis data dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan implikasi manajerial.

