

# **BAB I**

## **PENDAHULUN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia merupakan pemimpin, pemikir dan perencana dalam suatu organisasi sehingga menjadi aspek yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi atau instansi Peran SDM semakin meluas dan lebih strategis dari sekedar manajemen dan operasional. Keberlanjutan Sumber daya manusia adalah aset terpenting bagi setiap perusahaan. Menyadari pentingnya. sumber daya manusia untuk mencapai tujuan Instansi, maka instansi harus mengelola kualitas pegawai dengan baik yaitu mendorong pegawai mencapai hasil yang optimal di setiap tempat kerja, melatih dan mengembangkan bakat atau potensi mereka dan memberikan penghargaan kinerja. Menurut Hasibuan (Aziz Rivai & Dwi Setya Nugrahini, 2022), mengemukakan bahwa: “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu mewujudkan tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Perhatian pihak perusahaan diharapkan dapat membentuk sikap para Pegawai untuk mencintai pekerjaannya, merasa menjadi milik perusahaan dan loyal terhadap perusahaan.

Untuk bertahan dalam persaingan global, setiap perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang bertalenta. Pegawai merupakan aset penting bagi setiap perusahaan. Dalam lingkungan bisnis yang didorong oleh teknologi saat ini,

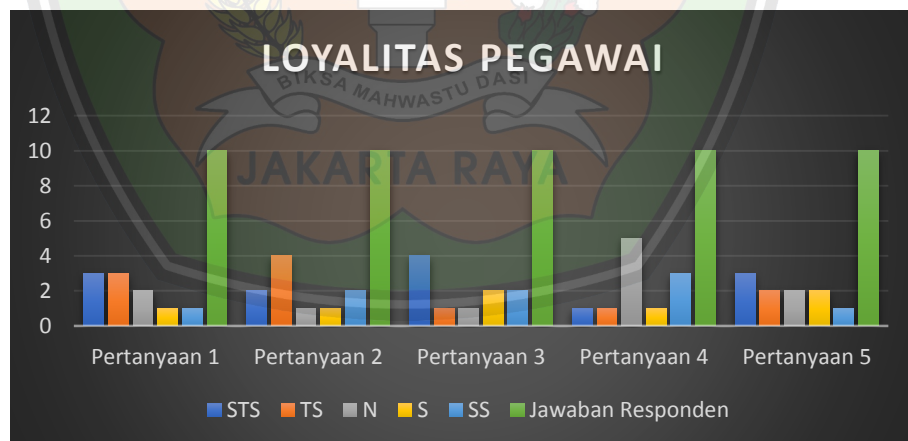
Pegawai yang mengembangkan dan menggunakan teknologi merupakan sumber daya yang berharga. Pengetahuan dan keterampilan Pegawai membantu perusahaan mempertahankan daya saing ekonominya. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kinerja para Pegawainya yang terlibat dalam berbagai aktivitas organisasi. Saat memiliki Pegawai yang memiliki kinerja bagus, manajemen kembali dihadapkan masalah baru yaitu loyalitas Pegawai pada perusahaan. Loyalitas Pegawai mengacu pada sikap Pegawai yang selalu mendukung perusahaan dan berada di pihak perusahaan. Perusahaan dengan Pegawai yang loyal akan terhindar dari masalah turnover. Selain itu, loyalitas Pegawai yang tinggi juga mengurangi biaya peningkatan kinerja lainnya. Pegawai yang loyal terhadap perusahaan memberikan kinerja terbaik bagi perusahaan. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas kehidupan kerja yang buruk juga dapat menurunkan loyalitas. (Naufalia, 2022)

Loyalitas Pegawai adalah tekad dan kemampuan untuk mengikuti, mengerjakan, dan mengamalkan sesuatu dengan penuh kesadaran dan penuh tanggung jawab kerja. Loyalitas Pegawai juga merupakan sikap kesetiaan atau ketaatan seorang Pegawai terhadap perusahaan dengan menunjukkan sikap dedikasi atau kemauan terhadap perusahaan tempat Pegawai tersebut bekerja. Oleh karena itu, loyalitas Pegawai dapat diukur dengan waktu retensi dan mempengaruhi pertumbuhan produktivitas perusahaan. Loyalitas Pegawai juga dipahami sebagai tekad dan kemampuan seseorang atau Pegawai untuk mematuhi, menerapkan dan mengamalkan peraturan yang ada di perusahaan dengan pengetahuan dan tanggung

jawab yang cukup tanpa adanya paksaan dalam menjalankan bisnisnya. (Naufalia, 2022)

Loyalitas akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan kualitas sumber daya manusia yang memadai. SDM memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan, karena fasilitas yang canggih dan lengkap belum merupakan jaminan utama akan berhasilnya suatu organisasi tanpa diimbangi oleh kualitas SDM yang akan memanfaatkan fasilitas tersebut. Kualitas SDM juga merupakan perpaduan antara kemampuan fisik (kesehatan) dan kemampuan non fisik (kemampuan bekerja, berfikir, mental, dan keterampilan lainnya yang mendukung) yang dimiliki oleh seseorang individu sehingga mereka mampu untuk bekerja, berkreasi, berpotensi di dalam organisasi. (Susilo, 2020)

**Gambar 1. 1 Pra Survey Loyalitas Pegawai**



Pada gambar diatas memperlihatkan bahwa, untuk pertanyaan pertama yaitu “Saya sangat berkompeten dalam menyelesaikan tugas yang bersifat dadakan” jawaban yang paling banyak yaitu STS dan TS sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1, pertanyaan kedua yaitu “Saya sudah cukup siap dan percaya

diri atas perintah apapun yang diberikan atasan” jawaban yang paling banyak yaitu TS sebanyak 4 responden sedangkan terendah jawaban 1 pertanyaan ketiga yaitu “Saya sudah cukup sigap dalam menyelesaikan masalah yang ada, saat atasan saya tidak berada di kantor” jawaban yang paling banyak yaitu STS sebanyak 4 responden sedangkan terendah jawaban 1, pertanyaan keempat yaitu “Saya dapat bertanggung jawab pada perusahaan ” jawaban yang paling banyak yaitu N sebanyak 5 responden sedangkan terendah jawaban 1, dan pertanyaan terakhir “Saya sudah menjalankan segala prosedur kerja secara tepat” jawaban yang paling banyak yaitu STS sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1.

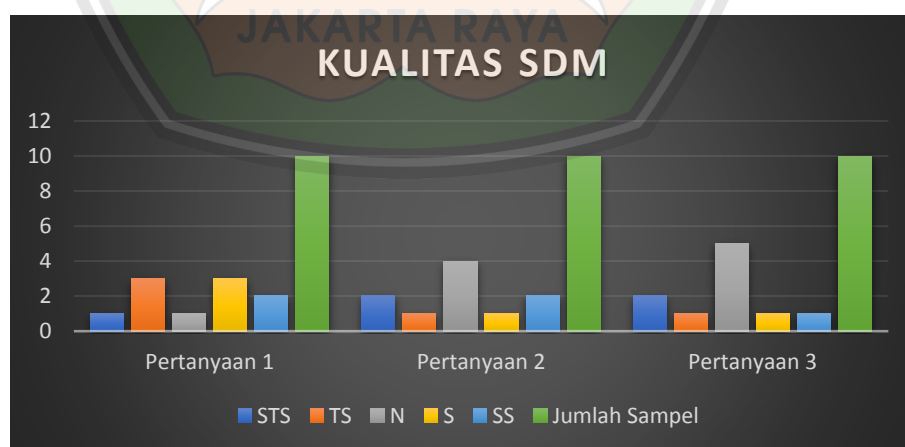
Loyalitas pegawai sangat diperlukan dalam setiap organisasi dan perusahaan, karena semakin loyal pegawai maka kinerjanya secara keseluruhan akan semakin baik. Sebaliknya, pegawai yang mempunyai loyalitas rendah terhadap organisasi atau perusahaannya akan mempunyai kinerja yang buruk. Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan.

Salah satu faktor tersebut yang menjadi perhatian yaitu Kualitas SDM , beban kerja dan komunikasi dimana ketiga faktor tersebut akan dijadikan panduan terkait loyalitas kerja. Dibalik adanya loyalitas terhadap pekerjaan pastinya ada alasan dan tujuan tertentu yang hendak dicapai oleh para pekerja, diantara berbagai keinginan yang akan diperoleh pekerja pastinya yang paling utama adalah Kualits SDM. Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan sebuah organisasi, semakin tinggi kualitas sumber daya manusia semakin baik Prestasi kerja yang akan dihasilkan. Prestasi kerja Pegawai yang baik akan sangat mempermudah suatu atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Keberhasilan organisasi mencapai tujuannya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Masalah Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan atau instansi, dan bukan hanya kuantitas sumber daya manusia yang penting, tetapi kualitas dan kinerja sumber daya manusia.

(Ananda Lubis et al., 2019), kualitas SDM merupakan perpaduan antara kemampuan fisik (kesehatan) dan kemampuan non fisik (kemampuan bekerja, berpikir, mental, dan keterampilan-keterampilan lainnya) yang dimiliki oleh seseorang individu sehingga mereka mampu untuk bekerja secara berpotensi di dalam organisasi. SDM yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pekerjaan akan dapat meningkatkan efektivitas kerja Pegawai. menyatakan bahwa kemampuan SDM secara signifikan berpengaruh terhadap efektivitas kerja, dimana semakin tinggi kemampuan SDM, maka efektivitas kerja juga semakin tinggi.

**Gambar 1. 2 Pra Survey Kualitas SDM**



Pada gambar diatas memperlihatkan bahwa, untuk pertanyaan pertama yaitu “Saya sudah berpengalaman di bidangnya” jawaban yang paling banyak yaitu TS

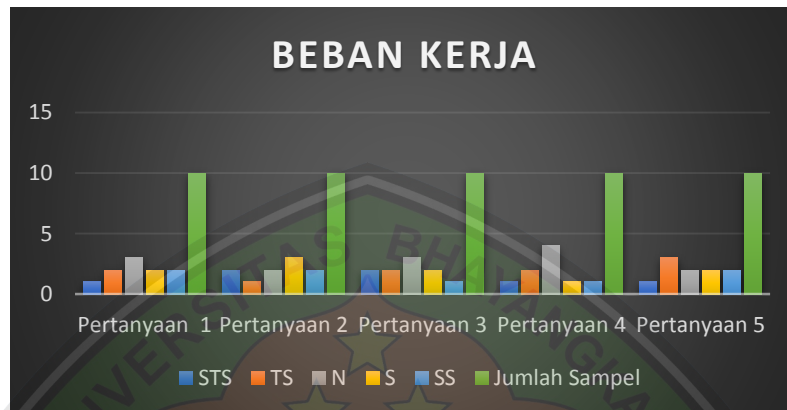
dan S sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1 , pertanyaan kedua yaitu “Saya memiliki teknik untuk meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah” jawaban yang paling banyak yaitu N sebanyak 4 responden sedangkan terendah jawaban 1, sedangkan pertanyaan terakhir yaitu “Saya melihat bahwa pegawai di sini memiliki kemampuan untuk mengasimilasi dan menerapkan pengetahuan baru dengan cepat” jawaban yang paling banyak yaitu N sebanyak 5 responden sedangkan terendah jawaban 1. Kualitas SDM memang sangat diperlukan oleh seorang karyawan untuk dapat mencapai suatu loyalitas yang tinggi, meskipun menurut sifatnya loyalitas itu besarnya sangat relatif atau berbeda dengan orang lainnya.

Faktor lain yg berpengaruh loyalitas adalah yaitu beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja sekumpulan tugas/ pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu 1 tahun) dan norma waktu (waktu yang wajar dan nyata-nyata dipergunakan secara efektif dengan kondisi normal oleh seorang pemangku jabatan untuk menyelesaikan pekerjaan). Menurut (Eristaria et al., 2020)), menyatakan bahwa beban kerja didefinisikan sebagai seperangkat tanggung jawab, sebagai upaya dan sebagai kegiatan atau prestasi dan menambahkan kategori lain dari beban kerja. Beban kerja berlebihan secara fisik maupun mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stres pegawai. Menurut (No Title, 2020) Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat



keahlian yang dituntut terlalu tinggi, Volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

**Gambar 1. 3 Pra Survey Beban Kerja**



Pada gambar diatas memperlihatkan bahwa, untuk pertanyaan pertama yaitu “Beban kerja harian saya sesuai dengan standar kerja” jawaban yang paling banyak yaitu N sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1, pertanyaan kedua yaitu “Saya masih menyelesaikan pekerjaan ketika jam istirahat” jawaban yang paling banyak yaitu S sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1, pertanyaan ketiga yaitu “Terkadang saya sangat sibuk dengan pekerjaan saya” jawaban yang paling banyak yaitu N sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1, pertanyaan keempat yaitu “Saya dapat meninggalkan kantor ketika jam kerja selesai” jawaban yang paling banyak yaitu N sebanyak 4 responden sedangkan terendah jawaban 1, dan pertanyaan terakhir “Saya dapat menikmati pekerjaan yang saya lakukan” jawaban yang paling banyak yaitu TS sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1.

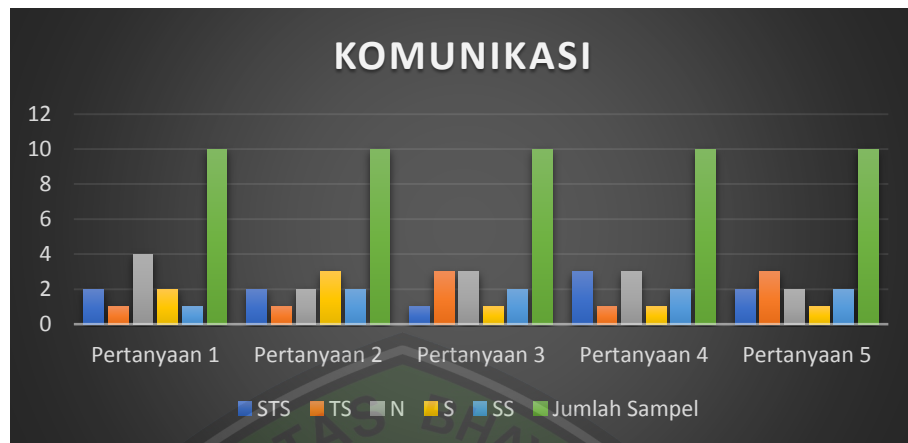
Selain itu juga Komunikasi juga faktor yang memengaruhi loyalitas seorang pegawai. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan

atau informasi dari seseorang ke orang lain. Komunikasi dapat membantu anggota organisasi dalam mencapai tujuan individu dan juga organisasi. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalannya komunikasi yang baik. konsep hubungan ini menurut (Lailatul Mufidah, 2021) , bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab. Tujuan dari proses komunikasi tersebut adalah tercapainya saling pengertian antara dua belah pihak.

Mengingat pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi, maka setiap organisasi perlu merekrut pegawai-pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasinya. Oleh karena itu, komunikasi antar pegawai sangat diperlukan dalam suatu organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan peningkatan kesehatan organisasi. Hal ini bertujuan agar proses penyampaian pesan antar anggota organisasi terjadi antara atasan dengan bawahan, atasan dengan atasan, atau bawahan dengan bawahan. Komunikasi adalah penyajian dan interpretasi pesan antar unit komunikasi yang menjadi bagian dari suatu organisasi. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi yang mempunyai hubungan hierarki satu sama lain dan berfungsi dalam suatu lingkungan. (Fauzan, 2021)



**Gambar 1. 4 Pra Survey Komunukasi**



Pada gambar diatas memperlihatkan bahwa, untuk pertanyaan pertama yaitu “Komunikasi dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti setiap pegawai” jawaban yang paling banyak yaitu N sebanyak 4 responden sedangkan terendah jawaban 1, pertanyaan kedua yaitu “Atasan mengkomunikasikan informasi mengenai tugas, kebijakan-kebijakan terkait organisasi” jawaban yang paling banyak yaitu S sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1, pertanyaan ketiga yaitu “Ide, saran, dan informasi dapat dengan mudah karyawan informasikan kepada atasan” jawaban yang paling banyak yaitu TS dan N sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1, pertanyaan keempat yaitu “Saya dan rekan kerja selalu menyelesaikan masalah yang disampaikan dengan komunikasi yang cukup baik” jawaban yang paling banyak yaitu STS dan N sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1, dan pertanyaan terakhir “Saya selalu berbagi informasi dengan rekan kerja di tempat kerja” jawaban yang paling banyak yaitu TS sebanyak 3 responden sedangkan terendah jawaban 1.

Kecamatan bukan lagi satuan wilayah kekuasaan pemerintah, sebagaimana yang ditulis di undang- undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, Kecamatan adalah perangkat daerah di nyatakan dalam pasal 120 undang-undang Nomor 32 tahun 2004. Kecamatan Tarumajaya yang beralamat di Jl .Tarumajaya Raya No.6, Pantai makmur , kecamatan Tarumajaya, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17212 Merupakan kantor pelayanan publik yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga ,E-ktp, Akte kelahiran, Akte kematian maupun sertifikat tanah dan kepentingan pelayanan masyarat lainnya. Ada beberapa masalah yang membuat saya pribadi tertarik untuk meneliti, kualitas SDM yang dimiliki oleh para pegawai di Kecamatan Tarumajaya,

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Kualitas SDM , Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pegawai Di Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas SDM secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pegawai pada Kecamatan Tarumajaya
2. Apakah beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pegawai pada kecamatan tarumajaya
3. Apakah komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pegawai pada Kecamatan Tarumajaya

4. Apakah beban kerja, komunikasi ,dan Kualitas SDM secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pegawai pada Kecamatan Tarumajaya

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia (SDM) terhadap loyalitas pegawai di Kecamatan Tarumajaya
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban kerja terhadap loyalitas pegawai di Kecamatan Tarumajaya
3. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap loyalitas pegawai di Kecamatan Tarumajaya
4. Untuk mengetahui pengaruh Variabel dari Kualitas SDM, Beban kerja, Komunikasi terhadap loyalitas pegawai di kecamatan tarumajaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat , baik secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagi pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat memperluas pengalaman dan pengetahuan tentang Kualitas Sdm, beban kerja, komunikasi dan loyalitas pegawai di kecamatan tarumajaya. Selain itu penelitian ini juga sebagai sarana untuk

mengembangkan dan menerapkan ilmu SDM yang sudah di peroleh dibangku perkuliahan .

## 2. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat memberikan ide pemikiran yang dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi mengenai kualitas SDM, Beban kerja, komunikasi dan loyalitas pegawai Di kecamatan Tarumajaya

## 3. Bagi mahasiswa dengan perminatan SDM

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan konstribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa dengan peminatan manajemen SDM serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi pada bulan Maret tahun 2024 sampai dengan bulan April 2024.
2. Variabel yang diteliti adalah Kualitas pegawai , Beban kerja dan Komunikasi terhadap loyalitas pegawai di Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi tahun 2024.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai pada kecamatan tarumajaya

## 1.6 Sistematis Penelitian

Sistematika Penulisan Penulisan dalam pembuatan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan supaya mudah dipahami dan mudah dalam penyusunan. Berikut adalah bentuk sistematika penulisan skripsi:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Penjelasan bab ini adalah latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II           TELAAH PUSTAKA**

Bab yang memuat literatur yang mendasari topik penelitian dan model konseptual penelitian seperti umumnya.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab yang berisikan desain waktu penelitian, tempat penelitian subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data dan analisis data.

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

Bab yang berisi pembahasan hasil analisis data dan pembahasan xhasil penelitian

### **BAB V           PENUTUP**

Bab yang berisi tentang kesimpulan penelitian yang dilakukan untuk penelitian yang sama selanjutnya