

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini organisasi pemerintahan mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Organisasi Pemerintahan Republik Indonesia melayani seluruh masyarakat diseluruh pelosok negeri guna tercapainya kesejahteraan masyarakat. Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada di dalamnya. Organisasi merupakan wadah yang didalamnya terdapat adanya mekanisme kerja, pelaku terstruktur yang masing – masing mempunyai keterkaitan dengan organisasi dalam pencapaian tujuan. Menurut Manullang (2000:50) Organisasi adalah sebuah kesatuan yang terdiri dari sekelompok orang yang bertindak secara bersama – sama dalam rangka menciptakan kepuasan kerja terhadap karyawan dan mencapai tujuan bersama. Organisasi bisa dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan organisasi dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia.

Manajemen Sumber daya manusia merupakan pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan – tujuan dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi instansi dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan instansi. Menurut Azhad (2015:2) manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sumber daya manusia di perusahaan maupun pemerintahan perlu dikelola secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan

Dalam sebuah lembaga pemerintahan atau perusahaan, sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan tujuan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia tujuan yang telah ditetapkan organisasi tidak bisa berjalan. Menurut Azhad (2015: 2) Sumber daya manusia diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia – manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya. Dasar dalam mencapai keunggulan bersaing dalam sebuah organisasi terdapat pada kualitas sumber daya manusianya, sehingga untuk mewujudkan tujuan organisasi harus dengan pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tersebut meliputi : bakat, kemampuan, kecerdasan, kreatifitas dan sebagainya.

Sumber daya manusia dalam organisasi adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan – tujuan organisasi. Berbagai cara yang di tempuh oleh organisasi agar dapat mencapai tujuannya salah satunya meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Kinerja pegawai dapat ditingkatkan dengan mewujudkan kepuasan kerja pegawai sehingga untuk tercapainya tujuan dari instansi pemerintah atau perusahaan sangat tergantung pada kepuasan kerja pegawai yang tiap individu memiliki tingkat yang berbeda-beda. Tingkat kesesuaian individu pegawai dengan organisasi sangat bergantung pada bagaimana organisasi mampu memenuhi kebutuhan pegawai (Cable dan Jude , 2004). Lebih lanjut Kristof (2006) mengatakan bahwa pemenuhan kebutuhan pegawai oleh organisasi sangat di perlukan oleh pegawai. Di lain pihak , organisasi membutuhkan kontribusi pegawai dalam bentuk komitmen , keahlian dan kemampuan mereka. Rendahnya tingkat kepuasan sumber daya manusia bisa berdampak pada rendahnya kinerja. Oleh sebab itu organisasi atau perusahaan harus memberikan perhatian maksimal bagi pegawai dalam upaya peningkatan kemampuan, keterampilan pegawai maupun tingkat kesejahteraan. Hal tersebut dilakukan guna menciptakan komitmen dan

konsistensi pegawai untuk bekerja secara optimal serta meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Menurut Rivai (2009) mengemukakan pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas hasil kerja pegawai akan meningkat secara optimal. Seseorang pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila tidak terdapat perbedaan atau selisih antara apa yang dikehendaki pegawai dengan kenyataannya yang mereka rasakan. Sebaliknya, apabila kenyataan yang dirasakan lebih rendah dari apa yang menuntut mereka harus ada, maka telah terjadi ketidakpuasan kerja pegawai.

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu disiplin kerja pegawai. Kedisiplinan pegawai merupakan salah satu usaha pembinaan yang dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai dengan cara ditingkatkannya disiplin kerja pegawai. Dalam bekerja, setiap pegawai dituntut untuk bisa memiliki disiplin yang baik. Tanpa adanya disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi lembaga atau perusahaan untuk mencapai hasil yang optimal. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma – norma yang berlaku (Rivai, 2009).

Sedangkan menurut Ashad (2015) Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati peraturan serta norma – norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin kerja sebagai keadaan ideal dalam mendukung pelaksanaan tugas sesuai aturan dalam rangka mendukung optimalisasi

kerja. Salah satu syarat agar disiplin dapat ditumbuhkan dalam lingkungan kerja adalah pembagian kerja yang tuntas sampai kepada karyawan atau pegawai paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa saja tugasnya, kapan pekerjaan tersebut dimulai dan kapan pekerjaan tersebut akan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan itu. Untuk itu disiplin harus tumbuh dikembangkan agar tumbuh pula ketertiban dan efisiensi, sehingga dapat diwujudkan pegawai yang sesuai keinginan pimpinan atau masyarakat (Setiawan, 2006). Disiplin kerja pegawai memainkan peranan yang dominan, krusial, dan kritikal dalam keseluruhan upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja para pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Febrya (2017) melakukan penelitian tentang disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dan penelitian serupa yang dilakukan oleh Tanjung (2016) juga memberikan hasil yaitu disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Dalam organisasi setiap aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan suatu pekerja pasti selalu mempunyai suatu beban kerja. Menurut Suwatno (2011) beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Manuaba (2000) beban kerja merupakan kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Kapasitas pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah pegawai yang ada. Untuk meningkatkan kinerja pegawai diantaranya dengan memperhatikan beban kerja baik itu beban kerja fisik maupun beban kerja mental.

Dalam pencapaian kinerja yang optimal dalam suatu organisasi perlu memperhatikan kondisi sumber daya manusia karena tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari – hari. Pemberian beban kerja yang efektif perusahaan atau lembaga pemerintah dapat mengetahui sejumlah mana karyawan atau pegawainya dapat diberikan beban kerja yang maksimal. Kinerja pegawai merupakan satu bagian terpenting dimana apabila kinerja pegawai baik maka akan membantu instansi mencapai tujuan. Sebaliknya apabila pegawai

mengalami penurunan kinerja, hal itu bisa disebabkan karena masih rendahnya kepuasan kerja pegawai yang dikarenakan salah satunya beban kerja yang diberikan melebihi batas kewajaran sehingga dapat menghambat proses pekerjaannya. Untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai perlulah suatu upaya dari pimpinan untuk memperhatikan beban kerja yang diberikan serta meningkatkan kesejahteraan pegawai supaya dapat menghasilkan kinerja pegawai yang optimal serta tercapainya tujuan dari suatu organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Tambengi (2016) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dan penelitian serupa yang dilakukan oleh Ferdianto (2017) menunjukkan bahwa beban kerja dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dalam sebuah organisasi perusahaan atau pemerintahan terdapat pula adanya *team work*. *Team work* dapat diartikan sebagai kerjasama tim. Kerjasama tim tersebut juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Dewasa ini, pembentukan kerjasama tim dianggap solusi terbaik untuk mencapai kesuksesan dalam organisasi. Kerja sama tim sangat diperlukan guna meningkatkan efiseinsi kerja baik itu di perusahaan multinasional, swasta maupun pemerintahan. Jika perusahaan tidak memiliki kerja sama yang kuat antara divisi satu dengan divisi lainnya, maka hasil dari kerjanya tidak akan memuaskan dan tidak efisien atau tidak tepat waktu. Perusahaan atau lembaga pemerintah terdiri dari berbagai macam individu yang dituntut untuk bekerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, perusahaan atau lembaga pemerintah harus melakukan kerjasama tim guna mencapai target yang telah ditetapkan.

Menurut sopiah (2008) “ popularitas tim dewasa dapat ditunjukkan melalui kinerja tim yang lebih unggul dari pada kinerja individu bila tugas menuntut keterampilan ganda”. Dengan adanya kerjasama antar pegawai akan menjadikan sebuah hal yang penting, bila kerjasama tim pegawai baik atau solid dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi maka dapat memuaskan kepuasan kerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Syamsir (2016) tentang

team work terhadap kepuasan kerja pegawai yang menunjukkan bahwa *team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan salah satu badan pemerintahan yang berada di wilayah provinsi Jawa Timur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memiliki peran penting dalam melayani masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas untuk mencatat keadaan kuantitas penduduk di Kabupaten Jember serta melayani masyarakat dalam memperoleh dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara resmi.

Pada saat ini banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan dokumen lain-lainnya, oleh karena itu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan agar memiliki kinerja yang baik sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat serta dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Namun dalam melaksanakan pekerjaan tersebut terkadang mengalami kemacetan atau kendala karena adanya faktor – faktor yang menghambat. Hal tersebut dapat diakibatkan oleh para pegawai sendiri, selain itu adanya keterlambatan blangko cetak yang dapat berdampak pada pekerjaan pegawai menjadi kurang baik dan dapat menyebabkan adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan kurang sesuai yang diharapkan. Kondisi kinerja pegawai saat ini dapat terlihat masih belum ideal hal tersebut dikarenakan kepuasan kerja pegawai masih rendah, oleh karena itu perlulah suatu upaya dari pihak pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memperhatikan kepuasan kerja pegawai agar dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Faktor penyebab terjadinya penurunan kinerja pegawai adalah kurangnya kepuasan kerja pegawai yang dapat terlihat dari sikap atau perilaku pegawai dalam bekerja. Sikap atau perilaku pegawai merupakan cerminan dari disiplin kerja pegawai yang sangat penting bagi organisasi dalam melaksanakan pekerjaan, oleh karena itu pegawai haruslah memiliki rasa disiplin yang tinggi dalam bekerja untuk tercapainya tujuan organisasi. Salah satu yang dapat digunakan untuk melihat

disiplin kerja pegawai adalah tingkat absensi. Berikut data absensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Tabel 1.1
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
Data Absensi Pegawai
Tahun 2017

Bulan	Jumlah Orang	Hari Kerja	Jumlah Hari Ketidakhadiran/ Tidak Masuk Kerja	Persentase (%)
Januari	65	25	7	0,48
Februari	65	23	2	0,13
Maret	65	26	7	0,41
April	65	23	8	0,53
Mei	65	24	3	0,19
Juni	65	24	7	0,44
Juli	65	26	7	0,41
Agustus	65	26	8	0,47
September	65	24	8	0,51
Oktober	65	26	5	0,29
November	65	26	5	0,29
Desember	65	24	2	0,12

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Jember

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa data absensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember pada tahun 2017 mengalami fluktuasi tiap bulannya. Diketahui pada bulan April dan September merupakan jumlah ketidakhadiran pegawai yang terbanyak, dan pada bulan Desember jumlah ketidakhadiran pegawai mengalami penurunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai sudah membaik namun perlu di tingkatkan karena ketidakhadiran pegawai dalam setiap bulannya sangat berpengaruh pada kinerja pegawai. Semakin seringnya pegawai tidak hadir akan menurun pula kinerja pegawai tersebut. Ketidakhadiran pegawai akan berdampak pada pekerjaan masing – masing pegawai yang sudah menjadi tanggung jawabnya, sehingga pekerjaannya tidak dapat terselesaikan dengan baik dan dapat mengakibatkan keterlambatan serta tidak sesuai dengan target yang sudah ditetapkan dari instansi tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Jember memiliki kedisiplinan yang ketat sehingga dituntut untuk memiliki perilaku yang baik serta dapat melaksanakan pekerjaannya dengan tepat waktu.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pihak pegawai diperoleh informasi bahwasannya terdapat beberapa pegawai yang masih datang terlambat dalam mengikuti kegiatan apel dan berkaitan dengan beban kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan jumlah pegawai yang ada saat ini masih belum seimbang dengan beban kerja yang diberikan. Kondisi pekerjaan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember digolongkan pada pekerjaan yang memiliki mobilitas tinggi karena banyak masyarakat yang mengurus berkaitan dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil maka perlu kesesuaian jumlah pegawai dengan beban kerja yang diberikan pegawai sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dari instansi serta dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat.

Dari segi *team work*, untuk menghadapi masalah atau kendala – kendala dalam melaksanakan pekerjaan maka perlu adanya kerjasama tim yang bertujuan untuk tercapainya tujuan dari organisasi, oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember perlu meningkatkan kerjasama tim antar pegawai maupun pimpinan guna untuk menyelesaikan masalah yang sering terjadi dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan adanya kerjasama tim yang baik dapat menciptakan kepuasan bagi pegawai sehingga menghasilkan kinerja yang optimal dalam tercapainya tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Dalam menciptakan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang optimal maka perlu suatu upaya dari pihak pimpinan untuk memperhatikan kepuasan kerja pegawai dengan cara meningkatkan kebutuhan, kepentingan dan kesejahteraan pegawai sehingga dengan adanya hasil kerja pegawai yang optimal dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, dan masyarakat merasa puas serta bagi pegawai sendiri yang pada akhirnya pekerjaan dapat di pertanggung jawabkan untuk tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan fenomena diatas maka perlu dilakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah disiplin kerja, beban kerja dan *team work* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sehingga dari uraian tersebut peneliti mengambil judul penelitian “ Pengaruh Disiplin kerja, Beban Kerja dan *Team Work* Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan penelitian ini :

1. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
2. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?
3. Apakah ada pengaruh *team work* terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ?

1.3 Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh disiplin kerja, beban kerja dan *team work* terhadap kepuasan kerja pegawai. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
3. Untuk mengetahui pengaruh *team work* terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

1.3 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian terhadap pengaruh disiplin kerja, beban kerja dan *team work* terhadap kepuasan kerja pegawai diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat , antara lain :

1. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi, bahan pertimbangan , atau sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember Kabupaten Jember

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

3. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini , diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai sumber daya manusia secara riil yang menyangkut disiplin kerja, beban kerja , *team work* dan kepuasan kerja.

