

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern seperti sekarang ini, pertumbuhan teknologi dan informasi yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya baik itu perusahaan swasta maupun publik. Untuk mampu mengikuti perkembangan di era globalisasi dengan inovasi berbasis teknologi dan bertahan di tengah persaingan maka perusahaan diharuskan memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang sangat tinggi serta memiliki kualitas yang baik.

Sumber daya manusia memainkan peran penting baik secara perorangan atau kelompok dalam organisasi karena mereka memungkinkan sumber daya lain untuk berjalan dan berfungsi. Sumber daya manusia sebagai elemen penentu dalam maju atau mundurnya suatu perusahaan, karena kelangsungan perusahaan tidak dapat dipisahkan dari keberadaan sumber daya manusianya yang dapat berdampak pada efisiensi dan efektivitas perusahaan. Perusahaan tentunya memiliki tujuan dan adanya sumber daya manusia yang berkualitas pastinya akan memperoleh kepuasan kerja sesuai yang diharapkan bagi pekerja maupun perusahaan. Kepuasan dalam pekerjaan menjadi peran yang sangat penting, oleh sebab itu sumber daya manusia sangat diperlukan untuk diperhatikan dengan baik karena kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dan tentu akan mengembangkan kinerja sehingga akan mendukung perusahaan untuk mencapai tujuan, termasuk instansi yang bergerak di sektor pelayanan publik, seperti Kantor Kelurahan.

Dalam pelayanan publik yaitu kinerja pegawai kelurahan terus menjadi perhatian publik, terutama terkait dengan mendorong organisasi pemerintah untuk mampu mempertahankan kualitas pegawainya. Keberhasilan organisasi kelurahan sangat bergantung pada kemampuan pegawainya untuk secara konsisten memberikan kinerja terbaik dengan secara efektif melayani masyarakat dan menghilangkan stigma negatif yang terkait berhubungan dengan organisasi pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan masih

terkendala oleh faktor-faktor yang tidak sesuai dengan tuntutan dan perubahan masyarakat, perkembangan informasi dan komunikasi dengan sistem digitalisasi, dan aspek kehidupan masyarakat lainnya. Perkembangan pesat di setiap industri, termasuk pelayanan publik, tentu membutuhkan perangkat pendukung seperti teknologi informasi yang memadai. Namun, alat yang canggih ini tidak akan digunakan secara maksimal jika sumber daya manusia nya yang menggunakannya tidak lebih maju dari peralatan itu sendiri. Agar pelayanan kelurahan semakin baik dibutuhkan sistem dan perangkat-perangkat pendukung terbaik, serta dengan sumber daya manusia yang terbaik juga. Berbeda dengan peralatan ataupun teknologi informasi, sumber daya manusia membutuhkan pengelolaan yang berbeda, karena manusia memiliki keunikan dengan segala macam problematika yang lebih kompleks dan sama halnya dengan kepuasan kerja yang perlu diperhatikan karena kepuasan setiap orang pasti akan berbeda juga.

Pelayanan yang kelurahan berikan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas apabila kinerja yang dihasilkan kelurahan juga berkualitas. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja kelurahan menjadi baik yaitu kepuasan kerja, karena pegawai yang puas akan memberikan kinerja yang terbaik untuk dimana tempatnya bekerja. Kantor Kelurahan Kayu Manis merupakan salah satu tempat pelayanan bagi masyarakat Kecamatan Matraman, Jakarta Timur. Pelayanan pada Kantor Kelurahan Kayu Manis selama ini pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri, pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek sumber daya manusia yang mengelolanya. Kelurahan Kayu Manis juga salah satu kelurahan yang terus berusaha untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.

Sutrisno (2016:78) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis yang dimana sifat ini mengacu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja membuat perilaku karyawan bekerja dengan efektif yang menyangkut dengan usaha untuk meningkatkan efektivitas perusahaan. Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang

didukung oleh hal-hal yang dari luar dirinya (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri (Sinambela, 2021:303). Dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu disiplin kerja yang tinggi, lingkungan kerja yang kondusif dan pemberian motivasi yang baik.

Disiplin Kerja salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Disiplin yang tinggi menunjukkan seberapa besar tanggung jawab seseorang atas tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini menggerakkan motivasi, semangat kerja, tercapainya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat. Sutrisno (2016:92) Disiplin adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin kerja dapat dilihat dari pegawai yang masih saja datang terlambat. Berikut ini adalah rekapitulasi data keterlambatan pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis, Jakarta Timur:

Tabel 1.1.
Data Keterlambatan Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis
(Periode Juli 2022 – Desember 2022)

Bulan	Jumlah Keterlambatan (Orang)
Juli	11
Agustus	10
September	14
Oktober	10
November	9
Desember	12

Sumber: Kantor Kelurahan Kayu Manis, Jakarta Timur (2022)

Berdasarkan tabel 1.1. diatas, dapat dilihat bahwa keterlambatan yang paling banyak terjadi pada bulan September 2022, yaitu sebanyak 14 orang. Sedangkan keterlambatan paling sedikit pada bulan November 2022, yaitu sebanyak 9 orang. Dimana hal tersebut merupakan sikap dari rendahnya kedisiplinan, oleh karena itu, untuk membangun disiplin yang baik, manajemen harus mendorong atau mendesak

pegawai untuk mematuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku dan harus memberikan sanksi kepada mereka yang melanggarnya. Dengan demikian, memberikan teguran atau sanksi untuk pegawai yang melanggar agar bisa menjadi kesadaran bagi para pegawai untuk dapat bertanggung jawab terhadap tugasnya dan mematuhi peraturan yang ada, karena disiplin yang tinggi penting untuk berjalannya instansi.

Dengan mengelola lingkungan kerja yang baik akan memberi perusahaan kesempatan untuk meningkatkan semangat kerja bagi karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang berada disekitar karyawan saat melaksanakan pekerjaannya. Karena berpengaruh langsung terhadap karyawan, maka lingkungan kerja di suatu perusahaan harus diperhatikan. Pranitasari (2018) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar pegawai yang berdampak pada kepuasan kerja dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai hasil kerja yang sebaik-baiknyan lingkungan kerja meliputi fasilitas kerja untuk membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya untuk meningkatkan kerja pegawai dalam suatu perusahaan. Untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dan nyaman dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan adanya penerangan yang cukup, suhu udara yang baik, kebersihan tempat kerja, fasilitas yang memadai, lingkungan kerja yang baik juga terlihat dari komunikasi dan hubungan kerja antara atasan bawahan dan antar pegawai juga akan meningkatkan kepuasan pegawai. Berdasarkan observasi penulis, masih terdapat beberapa barang yang belum tepat penempatannya yang di mana dapat mengganggu aktivitas pegawai dan hal lainnya yang perlu diperhatikan oleh instansi yaitu beberapa pegawai yang bertugas diluar kantor. Seperti pegawai PPSU (Pekerja Prasaran dan Sarana Umum) dalam menjalankan tugas, dengan kondisi dilapangan yang cuaca dan suhu udara yang tidak menentu serta polusi udara yang menjadi hambatan bagi pegawai PPSU Kantor Kelurahan Kayu Manis. Dengan demikian, instansi harus memperhatikan lingkungan kerja yang disekitar karyawan karena dapat mempengaruhi tindakan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya yang dimana hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Motivasi adalah faktor pendorong seseorang yang menimbulkan kepuasan kerja pegawai, pegawai yang termotivasi dengan baik akan mengalami tingkat kepuasan kerja yang tinggi pula. Motivasi kerja memegang peranan penting dan berdampak pada efektifitas kerja karyawan karena tanpa motivasi karyawan, pekerjaan tidak akan dapat diselesaikan dengan benar dan efisien. Sinambela (2019:583) menyatakan motivasi kerja adalah suatu daya penggerak yang mampu menciptakan kegairahan kerja dengan membangkitkan, mengarahkan, dan berperilaku kerja serta mengeluarkan tingkat upaya untuk memberikan kontribusi terbaiknya demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Salah satu cara yang dilakukan Kantor Kelurahan Kayu Manis dalam memberikan motivasi kepada pegawai yaitu dengan memberikan pujian untuk para pegawai yang menjalankan tugasnya dengan baik. Pemberian motivasi yang baik akan dapat meningkatkan semangat kerja yang berdampak kepuasan kerja pegawai.

Pelayanan pada Kantor Kelurahan Kayu Manis selama ini pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek sumber daya manusia yang mengelolanya yaitu seperti disiplin kerja yang tinggi, lingkungan kerja yang kondusif, dan pemberian motivasi yang baik akan menghasilkan kepuasan kerja karyawan dan membawa dampak yang baik bagi instansi, yaitu terwujudnya produktivitas dan kinerja yang baik bagi instansi yang akan menjadi tolak ukur keberhasilan pencapaian tujuan organisasi di Kantor Kelurahan Kayu Manis, Jakarta Timur.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti berkeinginan melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Disiplin kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur?
2. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Motivasi Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur?

4. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Motivasi Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur?
5. Apakah Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur?
6. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur?
7. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Motivasi Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur.
4. Untuk mengetahui apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Motivasi Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur.
5. Untuk mengetahui apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur.
6. Untuk mengetahui apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur.

7. Untuk mengetahui apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Kantor Kelurahan Kayu Manis Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti ialah menambah pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia tentang disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja yang dimediasi oleh motivasi kerja, sebagai bagian proses belajar dan mengimplementasikan penerapan teori-teori yang telah dipelajari selama proses perkuliahan.

2. Bagi Instansi

Diharapkan sebagai masukan – masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau mengevaluasi perkembangan baru pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh motivasi kerja.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian atau menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya terkait pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh motivasi kerja.