

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia merupakan faktor penting bagi jalannya suatu organisasi dan juga merupakan kunci bagi perkembangan organisasi itu sendiri. Larasati (2018:1) berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam jalannya suatu organisasi, apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi, misi, dan tujuan untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia, jadi manusia ialah faktor yang paling penting dalam segala aktivitas di dalam institusi/ organisasi. Oleh karena itu, SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar produktivitas organisasi semakin meningkat dengan memperhatikan kepuasan kerja yang dirasakannya. Menurut Wibowo (2016: 415), setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan atasan. Untuk itu, atasan perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya.

Menurut Edy Sutrisno (2019: 74), kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja bersifat individual, yang berarti masing-masing individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Tercapainya kepuasan kerja karyawan dapat memberikan manfaat bagi individu maupun instansi tempatnya bekerja, diantaranya adalah individu yang merasa puas dalam pekerjaannya akan menghasilkan kinerja dan produktivitas yang baik bagi suatu instansi. Oleh karena itu, kepuasan kerja karyawan penting untuk diperhatikan oleh segala instansi guna memudahkan instansi tersebut mencapai tujuannya, termasuk instansi yang bergerak di sektor pelayanan publik, seperti Kelurahan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Kelurahan, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Kelurahan dibentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Dalam pelaksanaan administrasinya, kelurahan dibina dan diawasi oleh Pemerintah Kota/Kabupaten dan Camat. Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota/Kabupaten dalam pelaksanaan administrasi kelurahan adalah menetapkan pengaturan yang berkaitan dengan administrasi Kelurahan, memberikan pedoman teknis pelaksanaan administrasi Kelurahan, melakukan evaluasi dan pengawasan pelaksanaan administrasi Kelurahan, memberikan bimbingan teknis berupa pelatihan, supervisi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan, dan menyediakan buku administrasi kelurahan. Sedangkan pembinaan dan pengawasan yang dilakukan Camat dalam pelaksanaan administrasi kelurahan adalah memfasilitasi administrasi kelurahan, melakukan pengawasan administrasi kelurahan, dan memberikan bimbingan, supervisi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Kelurahan.

Pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas jika kinerja yang dihasilkan Kelurahan juga berkualitas. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat membuat kinerja Kelurahan menjadi baik, karena dengan tercapainya kepuasan kerja, karyawan akan terus memberikan kinerja terbaik untuk instansi tempatnya bekerja. Kelurahan Marunda juga termasuk salah satu kelurahan yang terus menerus berupaya untuk mencapai kepuasan kerja karyawan untuk dapat memberikan kinerja terbaik guna memenuhi kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka butuhkan terkait dengan pelayanan masyarakat dan dokumen administrasi kependudukan. Kelurahan Marunda merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Cilincing, Kota Administrasi Jakarta Utara, yang terdiri dari pegawai dan petugas dalam menjalankan fungsinya untuk keberhasilan tujuan kelurahan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Observasi awal yang telah dilakukan menunjukkan masih terdapat keluhan yang timbul dari masyarakat Kelurahan Marunda terkait pelayanan yang mereka dapatkan dan secara tidak langsung hal ini menyangkut kepuasan kerja karyawan yang akan menghasilkan kinerja Kelurahan. Dalam rangka pencapaian tujuan Kelurahan, pemimpin harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya untuk dapat menghasilkan kinerja yang optimal guna mengatasi dan mengurangi keluhan yang timbul dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diterima.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya adalah budaya organisasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja. Organisasi sendiri adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2013: 24).

Dalam keberlangsungan suatu instansi, banyak hal yang perlu diselaraskan guna menimbulkan rasa nyaman bagi tiap-tiap anggota yang terlibat dalam suatu instansi. Norma, aturan, keyakinan, dan nilai-nilai adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan bagi jalannya suatu instansi agar terbentuk kebiasaan atau budaya organisasi yang dapat menjadi pedoman dan batasan bagi tiap-tiap anggota dalam segala kegiatan organisasi. Budaya Organisasi diartikan sebagai nilai atau norma perilaku yang dipahami dan diterima bersama oleh anggota organisasi sebagai aturan perilaku yang terdapat dalam organisasi (Chaerudin, 2019: 193). Kurangnya hubungan yang harmonis antar individu karena mengutamakan kepentingan bidang yang diduduki menjadi masalah suatu instansi. Hal tersebut dikarenakan adanya ketidakcocokkan budaya organisasi dengan masing-masing individu. Masalah budaya organisasi yang timbul harus dapat diselesaikan dengan baik oleh suatu organisasi agar kepuasan kerja karyawan dapat tercapai. Terbentuknya budaya organisasi yang kuat dan sesuai akan menghasilkan kepuasan kerja karyawan karena karyawan merasa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara budaya organisasi yang ada dengan masing-masing individu, sehingga karyawan dapat mengikuti budaya organisasi tersebut dan bekerja sesuai dengan koridor yang telah ditetapkan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja adalah suatu sikap atau perilaku seorang karyawan

dalam suatu organisasi/instansi untuk selalu menaati, menghargai, dan menghormati segala peraturan dan norma yang telah ditentukan oleh organisasi, agar tujuan organisasi/ instansi tersebut dapat tercapai (Supomo dan Nurhayati, 2018: 135). Jika karyawan tidak memiliki disiplin kerja, maka dapat menghambat pekerjaan yang dilakukan dan tentunya pencapaian tujuan instansi juga turut terhambat. Masalah disiplin kerja seperti keterlambatan masih banyak ditemui diberbagai instansi. Berikut adalah rekapitulasi data keterlambatan karyawan Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara:

**Tabel 1.1.**

Data Keterlambatan Karyawan Kantor Lurah Marunda  
(Periode Juli – Desember 2021)

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Keterlambatan (Orang)</b>
Juli	17
Agustus	9
September	18
Oktober	16
November	14
Desember	13

*Sumber: Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara (2021)*

Berdasarkan tabel 1.1. diatas, dapat dilihat bahwa keterlambatan paling banyak terjadi pada bulan Juli 2021, yaitu sebanyak 17 orang. Sedangkan keterlambatan paling sedikit terjadi pada bulan Agustus 2021, yaitu sebanyak 9 orang. Kemudian dari bulan September sampai dengan Desember angka keterlambatan masih ditemukan dengan angka yang terus menurun setiap bulannya. Meskipun ada penurunan angka keterlambatan, penegakkan disiplin kerja dengan memberikan sanksi bagi para pelanggar harus dilakukan agar para karyawan patuh dengan segala aturan yang ditetapkan instansi. Oleh karena itu, menerapkan disiplin kerja yang tinggi sangat penting dilakukan demi kelancaran jalannya suatu instansi.

Selain budaya organisasi dan disiplin kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah suatu tempat dimana terdapat sejumlah kelompok yang di dalamnya

terdapat beberapa fasilitas penunjang untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan (Sedamaryanti, 2017: 23). Lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan yang diambil oleh para karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Masalah lingkungan kerja, seperti kebersihan, pencahayaan, suhu, dan udara yang belum baik bagi beberapa karyawan khususnya yang bertugas di luar kantor perlu menjadi perhatian bagi instansi. Kondisi dilapangan menunjukkan cuaca dan suhu udara yang tidak menentu serta polusi udara yang ada menjadi hambatan utama bagi para karyawan Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara pada bagian PPSU (Pekerja Prasarana dan Sarana Umum) dalam menjalankan tugas. Oleh karena itu lingkungan kerja penting untuk menjadi perhatian bagi instansi dan manajemennya karena dapat mempengaruhi tindakan para karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Lingkungan kerja yang baik bukan hanya dinilai dari seberapa mewah fasilitas yang disediakan, tetapi dinilai dari seberapa cukup fasilitas yang ada untuk dapat menunjang para karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sehingga karyawan merasa puas dan dapat dengan mudah untuk menghasilkan kinerja yang maksimal bagi suatu instansi.

Budaya organisasi yang baik, disiplin kerja yang tinggi, dan lingkungan kerja yang baik akan menghasilkan kepuasan kerja karyawan yang akan 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 Kelurahan Marunda, Jakarta Utara.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa ada keterikatan antara budaya organisasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan budaya organisasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja, serta mengetahui pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan kerja karyawan di Kelurahan Marunda, Jakarta Utara.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara?
4. Apakah budaya organisasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Marunda, Jakarta Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan yang dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sumber daya manusia.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan masukan bagi instansi dalam menyikapi masalah karyawan yang berkenaan dengan kepuasan kerja karyawan di Kantor Lurah Marunda dalam upaya pengembangan instansi ke arah yang lebih baik.