

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pegawai adalah modal yang penting, tanpa pegawai, instansi atau lembaga harus berjuang lebih keras untuk mencapai tujuan tersebut, bahkan mungkin tidak tercapai. Keterampilan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan bergantung pada proses dan hasil yang didapatkan. Dibutuhkan kemampuan yang berkualitas untuk hasil yang terbaik dan maksimal. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu pegawai yang diharapkan dapat memberikan hasil yang sebesar-besarnya dalam membantu instansi atau organisasi mencapai tujuannya. Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dipengaruhi oleh kepemimpinan, lingkungan tempat kerja, dan kapasitas karyawan untuk bekerja. Tujuan organisasi dapat tercapai jika pegawai dan organisasi bekerja sama dengan baik.

Dikatakan bahwa dukungan pegawai membuat organisasi menjadi lebih kuat, karena memungkinkan karyawan benar-benar menjadi bagian dari organisasi (Mas`ud, 2002:18). Namun, hal ini tidak mudah dikarenakan berbagai aspek yang mempengaruhi. Aspek-aspek seperti kepuasan kerja pegawai, tentu saja, yang mempengaruhi hasil kerja optimal pegawai. Tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk mengembangkan sumber daya manusia yang dapat mendukung perusahaan dengan berfokus pada pengelolaan elemen manusia secara maksimal.

Menurut Gorda dalam Dhermawan (2012:17), kinerja karyawan yang baik didorong oleh faktor kepuasan kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi. Perusahaan dan organisasi mendapatkan keuntungan bersama dalam bentuk keuntungan ketika kinerja karyawan meningkat seiring dengan kepuasan kerja.

Sedangkan, Anoraga (1993:58) menjelaskan jika kepuasan kerja dapat dipastikan oleh tercapainya kepentingan dari segi psikis pekerja. Kepuasan selalu mengarah pada kebahagiaan ketika kebutuhan pekerja dan karyawan terpenuhi. Sehingga ketika kebutuhan tubuh Anda terpenuhi, Anda pun merasa puas. Jika pekerjaan tidak bermanfaat, karyawan tidak akan melakukan seperti yang diharapkan dan akhirnya gagal memenuhi target suatu organisasi.

Menurut Robbins (2015:170), kepuasan kerja adalah kepuasan. Sikap umum karyawan terhadap pekerjaan dan yang membedakannya dari orang lain adalah berapa banyak uang yang diharapkan dihasilkan oleh karyawan. Pada dasarnya, setiap organisasi menginginkan karyawan agar melaksanakan kinerja yang terbaik agar organisasi dapat mencapai tujuannya. Robbins (2003:102) menjelaskan jika kepuasan kerja merupakan faktor penting. Pemimpin harus dapat memahami pentingnya kepuasan kerja karyawan. Beberapa alasannya, yaitu :

- a. Pekerja dengan kepuasan rendah cenderung hanya absen atau keluar dari pekerjaannya;
- b. Pekerja dengan kepuasan tinggi berkesempatan mendapatkan kehidupan yang baik dan usia harapan hidup tinggi;
- c. Kepuasan kerja akan terbawa di kehidupan karyawan diluar pekerjaannya;

- d. Karyawan yang puas akan hal yang dikerjakan akan bercerita tentang hal yang baik dari organisasi;

Herzberg (1959) mengajukan teori dua faktor yang membagi keadaan memberikan motivasi seseorang terhadap pekerjaan menjadi 2, faktor motivasi dan faktor hygiene. Faktor motivator adalah kepuasan positif yang timbul dari kondisi intrinsik pekerjaan itu sendiri, faktor ini terdiri dari prestasi, pengakuan, kemajuan dan pertumbuhan. Sebaliknya faktor hygiene adalah faktor yang menjadi sebab ketidakpuasan dalam kerja yang timbul dari kondisi ekstrinsik, terdiri dari aturan perusahaan, pengawasan, relasi kerja, keadaan lingkungan kerja, gaji, status dan rasa aman.

Herzberg (1959) menjelaskan jika kepuasan yang dibutuhkan karyawan tidak hanya gaji sesuai yang diinginkan dan keadaan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, akan tetapi berbagai jenis pekerjaan yang memberikan individu untuk memiliki kemungkinan untuk berkembang, diakui, bertanggung jawab, dan stimulasi. Bahkan jika karyawan diperlakukan dengan adil, memiliki gaji yang layak dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, mereka sering mendapatkan pekerjaan yang membosankan dan tidak menguntungkan dengan sedikit kesempatan untuk maju, yang pada akhirnya menyebabkan ketidakpuasan terhadap diri sendiri.

Mengingat pentingnya pelayanan di bidang Pencarian dan Pertolongan, maka kinerja pegawai harus baik. Karyawan ini berkinerja lebih baik ketika kepuasan kerja dapat dipenuhi.

Hasil pengamatan sehari-hari menunjukkan :

- a. Terdapat beberapa tanda pada pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya antara lain, mencari penghasilan tambahan di dalam maupun di luar pekerjaannya.
- b. Beberapa tanda menunjukkan bahwa karyawan kurang adanya tanggung jawab terhadap alat yang mereka gunakan dalam melakukan pencarian dan pertolongan.
- c. Adanya persepsi bahwa pimpinan hanya memihak pegawai-pegawai tertentu dan pembagian pekerjaan yang tidak merata serta tidak adanya rasa segan terhadap pimpinan.

Hasil pengamatan diatas, menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang seharusnya dihasilkan oleh teori Herzberg ternyata terdapat beberapa yang tidak terpenuhi. Ketidakpuasan kerja yang tidak terpenuhi mencakup bentuk-bentuk faktor ketidakpuasan sebagai berikut: 1. Gaji. 2. hubungan dengan rekan kerja, 3. Peluang untuk promosi (kesempatan untuk kenaikan jabatan/pangkat).

Kebahagiaan seseorang dalam bekerja didasarkan pada tingkat kepuasan kerja mereka. Kepuasan kerja adalah salah satu isu strategis. Karena jika kepuasan kerja tidak dapat dipenuhi maka akan mempengaruhi hasil kinerja seperti rendahnya kualitas dan tidak tercapainya tujuan, dan pada akhirnya mempengaruhi penilaian publik. Ada sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, antara lain pekerjaan itu sendiri, lingkungan kerja, kepemimpinan, rekan kerja, promosi, dan gaji.

Diyakini bahwa ada faktor tambahan yang mempengaruhi kepuasan kerja yang tidak dipahami dengan jelas. Terpenuhinya kepuasan kerja pegawai kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya dapat mempengaruhi motivasi kerja sehingga produktivitas kerja menjadi optimal

yang merupakan prasyarat untuk meningkatkan kinerja pegawai kantor Pencarian dan Pertolongan.

Para peneliti telah melihat sejumlah faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan kesenjangan antara teori dan pengamatan singkat tersebut di atas. Untuk mewujudkan kepuasan kerja dan meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang. Jelas dari pembahasan di atas bahwa suatu organisasi membutuhkan dukungan dari berbagai sumber untuk mencapai hasil terbaiknya. Salah satu variabel yang mempengaruhi pelaksanaan adalah pemenuhan pekerjaan. Untuk itu, dalam penelitian ini diambil judul: "*Analisis faktor-faktor Yang Menentukan Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya*".

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh faktor gaji terhadap tingkat kepuasan kerja Pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya?
- b. Bagaimana pengaruh faktor hubungan antar rekan kerja terhadap tingkat kepuasan kerja Pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya?
- c. Bagaimana pengaruh faktor kesempatan untuk kenaikan jabatan/pangkat terhadap tingkat kepuasan kerja Pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh faktor gaji terhadap tingkat kepuasan pegawai di Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya.
- b. Untuk mengetahui pengaruh faktor hubungan antar rekan kerja terhadap tingkat kepuasan pegawai di Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya.
- c. Untuk mengetahui pengaruh faktor kesempatan untuk kenaikan jabatan/pangkat terhadap tingkat kepuasan pegawai di Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berikut diantisipasi sebagai hasil dari analisis penelitian ini terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan:

- a. Manfaat bagi peneliti

Miliki kesempatan untuk mempraktekkan teori yang telah dipelajari, tentang bagaimana gaya kepemimpinan yang berbeda digunakan dan lingkungan kerja saat ini di Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Surabaya.

- b. Manfaat bagi Instansi

Diharapkan dapat membantu sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan untuk membuat kebijakan bagi pimpinan dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

c. Manfaat bagi pihak lain

Diharapkan dapat menjadi acuan dan perbandingan pada bidang yang sama.