

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kemajuan zaman menyebabkan setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas usahanya agar dapat mempertahankan perusahaan tersebut dari ketatnya perkembangan usaha yang ada. Sebagai kunci utama dalam mempertahankan kualitas adalah sumber daya yang ada pada perusahaan seperti sumber daya manusia. Pegawai adalah sumber daya manusia yang paling utama sebagai penggerak untuk maju mundurnya suatu kantor tersebut.

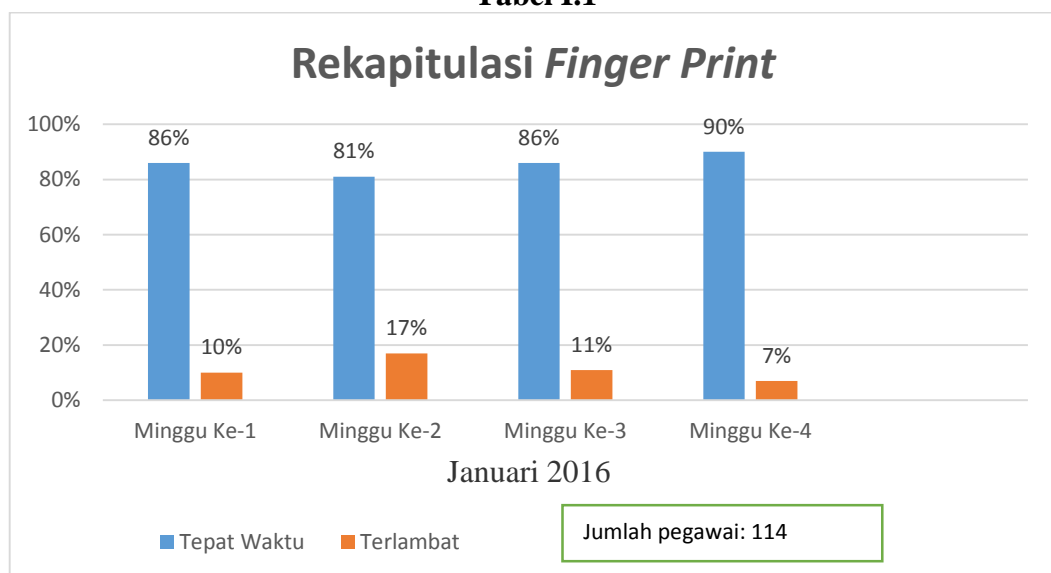
Sumber daya manusia yang berkualitas dalam perusahaan sangat diperlukan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memikirkan bagaimana caranya agar para pegawai dapat bekerja dengan baik, salah satunya dengan memberikan kepuasan kerja bagi para pegawai. Dengan adanya kepuasan dalam diri pegawai saat bekerja, maka pegawai akan melaksanakan pekerjaan tersebut dengan sungguh-sungguh. Namun jika sebaliknya jika tidak adanya kepuasan pegawai dalam bekerja dapat menimbulkan pegawai tersebut menunda-nunda pekerjaannya yang berakibat pada kerugian perusahaan itu sendiri.

Pegawai yang memiliki kepuasan kerja tinggi dalam pekerjaannya cenderung lebih produktif, mempunyai keterlibatan yang tinggi dan kecil kemungkinannya dalam mengundurkan diri dibandingkan dengan pegawai yang merasakan kepuasan yang kurang. Ada beberapa indikasi yang menunjukkan masih rendahnya kepuasan kerja yang dapat terlihat dari rendahnya kegairahan dalam melaksanakan pekerjaan,

tingkat kerajinan rendah yang ditandai dengan kehadiran yang sering datang terlambat, rendahnya inisiatif dan prestasi kerja, serta kurangnya jalinan kerjasama antar pegawai.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal dengan Kepala sub bagian tata usaha DISPENDA di Kantor bersama Sistem Administrasi Satu Atap atau yang lebih dikenal SAMSAT, merupakan gabungan dari beberapa Instansi terkait dalam mengkoordinasikan pendapatan daerah dibidang transportasi khususnya perlengkapan dan surat-surat perijinan transportasi. Adapun instansi-instansi terkait dalam pengelolaan pada kantor bersama SAMSAT adalah DIPENDA, Kepolisian dan Jasa Raharja. Samsat merupakan salah satu Instansi Pemerintahan yang sangat penting dalam mengelola surat-surat perlengkapan dan perijinan kendaraan. Hasil informasi dan wawancara awal di kantor SAMSAT Cikarang, masalah yang terjadi adalah rendahnya kepuasan kerja.

Tabel I.1



Sumber: Data Tata Usaha Kantor SAMSAT Cikarang

Berdasarkan tabel I.1 dari 114 jumlah pegawai yang berada di Kantor SAMSAT Cikarang, terdapat 86% pegawai yang datang tepat waktu dan 10% pegawai yang datang terlambat di minggu pertama, kemudian mengalami penurunan sebesar 81% pegawai yang datang tepat waktu dan adanya peningkatan sebesar 17% di minggu kedua, selanjutnya adanya peningkatan kembali sebesar 86% pegawai yang datang tepat waktu dan penurunan sebesar 11% pegawai yang datang terlambat. Dan pada minggu keempat terdapat mengalami kenaikan 90% pegawai yang tepat waktu dan penurunan sebesar 7% pegawai yang terlambat.

Selain dari daftar rekapitulasi finger print, ada pula yang menyebabkan kepuasan kerja rendah yaitu rendahnya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya, karena tidak adanya pengawasan yang dilakukan secara berkala menyebabkan pimpinan tidak mengetahui kesulitan apa yang dihadapi oleh para karyawan. Contohnya adalah pada saat terdapat keluhan dari masyarakat dan adanya ketidaksesuaian antara prosedur data yang harus di proses sehingga membuat pegawai Samsat kesulitan memproses data tersebut, sedangkan pimpinan tidak melakukan pengawasan kepada bawahannya.

Kepuasan pegawai yang rendah di kantor SAMSAT menimbulkan berbagai dampak negatif seperti kemangkiran, malas bekerja dan sebagainya. Sebaliknya, kepuasan kerja yang tinggi sangat mempengaruhi kondisi yang positif dan dinamis sehingga mampu memberikan keuntungan bagi tenaga kerja itu sendiri serta kantor tersebut. Kondisi inilah yang sangat didambakan oleh manajemen kantor tersebut serta pegawai itu sendiri.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada pegawai kantor SAMSAT Cikarang antara lain gaya kepemimpinan, penempatan kerja, lingkungan kerja fisik, keterlibatan pegawai, motivasi kerja dan stres kerja pegawai.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah gaya kepemimpinan. Seorang pemimpin perlu menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat, sehingga mendukung pelaksanaan kerja pegawainya. Sikap pimpinan yang positif, berlaku adil, menghargai bawahan, dan memotivasi kerja bawahannya akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada diri pegawai. Sebaliknya jika pimpinan yang bersikap kurang adil, tidak menghargai bawahannya dan gaya kepemimpinan yang digunakan kurang mendukung pelaksanaan kerja pegawai, maka akan timbul rasa ketidakpuasan dalam diri pegawai. Sedangkan gaya kepemimpinan yang tepat selain dapat membina hubungan yang baik antar pegawai sehingga pegawai dapat berinteraksi dengan pimpinan tanpa ada rasa canggung dan pimpinan juga dapat membantu penyelesaian tugas-tugas pegawai.

Pada kenyataannya, di kantor SAMSAT Cikarang seorang pimpinan memiliki gaya kepemimpinan yang tidak tepat dalam memimpin bawahannya seperti otoriter dan juga sikap tidak kooperatif. Pimpinan tersebut sering memaksakan keinginannya kepada bawahannya, selalu mengekang kebebasan pegawai, tidak mau menerima masukan, tidak peduli dengan pegawainya dan juga cenderung memerintah. Pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan otoriter dan sikap yang tidak kooperatif terhadap bawahannya ini dapat menciptakan suasana kerja yang

tidak baik dengan bawahannya saat bekerja, sehingga membuat pegawainya kurang maksimal dalam bekerja dan mengurangi kepuasan kerja.

Kepuasan kerja dapat pula dipengaruhi oleh penempatan kerja pegawai. Penempatan kerja pegawai merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan dalam suatu kantor tersebut karena kegiatan penempatan pegawai ini dapat menentukan keberhasilan kantor tersebut dalam mencapai target atau tujuannya. Satu prinsip yang baru diperhatikan dalam penempatan pegawai adalah *the riht man on the right place*” artinya seseorang harus ditempatkan pada posisi yang tepat sesuai dengan keterampilan yang dimiliki. Seorang pegawai apabila ditempatkan pada posisi yang tepat maka ia akan bekerja dengan baik dan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Hal ini tentu akan menguntungkan bagi kantor tersebut maupun pegawai. Dipihak kantor tersebut akan mendapat keuntungan yang dicapai, dipihak pegawai ia akan merasa puas dapat menyelesaikan tugas dan kewajiban dengan baik.

Tetapi pada kenyataan di kantor SAMSAT Cikarang masih ada pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan keahlian. Seperti adanya karyawan yang pengetahuan atau keahliannya masih rendah dalam administrasi keuangan, namun ditempatkan di tempatkan di administrasi STNK, hal ini mengakibatkan pegawai tersebut mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya karena tidak sesuai dengan kompetensinya. Hal ini membuat pegawai mengalami ketidak puasan dalam bekerja.

Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik yang nyaman, dengan lingkungan kerja fisik yang nyaman membuat pegawai akan bekerja dengan

baik dan menimbulkan kepuasan kerja yang baik pula. Misalnya seseorang akan merasa nyaman dalam bekerja karena lingkungan kerjanya tertata rapi.

Namun pada saat survey di kantor SAMSAT Cikarang, lingkungan kerja fisik tidak dapat dikategorikan nyaman, karena kurang adanya penataan tempat kerja pegawai, dan banyak berkas-berkas yang tertumpuk di meja kantornya dan tidak tertata dengan rapi sehingga pegawai kurang nyaman dalam melakukan pekerjaannya dan berakibat pada kepuasan kerja yang kurang maksimal.

Selain itu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu keterlibatan kerja. Keterlibatan kerja merupakan derajat dimana orang dikenal karena pekerjaannya, serta berpartisipasi aktif didalamnya. Keterlibatan kerja pegawai dapat dilihat dari faktor keaktifan mereka berpartisipasi dalam pekerjaannya. Dalam bekerja, pegawai biasanya memiliki ide dan masukan-masukan mengenai pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan dilibatkannya pegawai dalam pekerjaannya tersebut, akan merasa dihargai dan meningkat kepuasan kerjanya.

Namun pada kenyataannya, di kantor SAMSAT Cikarang tidak semua pegawai dilibatkan dan didengarkan masukan-masukannya oleh pimpinan dalam setiap pengambilan keputusan terhadap pekerjaan. Seharusnya masukan-masukan yang didengar oleh pimpinan meski tidak dijalankan dapat membuat pegawai merasa percaya diri karena apa yang mereka ungkapkan dapat didengar oleh pimpinan. Kondisi dimana kantor tersebut tidak memberikan kebebasan kepada pegawai dalam mengeluarkan ide dan pendapat serta saran dimana pegawai hanya menuruti perintah-perintah yang ada dapat menyebabkan pegawai merasa tidak dihargai dan merasa bahwa pekerjaan yang mereka lakukan tidak berkembang

karena hanya menuruti perintah-perintah dari atasan. Tidak dilibatkannya pegawai ini akan menyebabkan kepuasan kerja pula pegawai menurun.

Motivasi kerja juga merupakan hal yang mempengaruhi kepuasan kerja. Motivasi kerja didalam melakukan pekerjaan merupakan hal yang paling penting, karena dapat meningkatkan semangat para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik mungkin. Mereka menjadi merasa memiliki tanggung jawab lebih dalam pekerjaan itu sendiri dan memperoleh kepuasan kerja yang baik.

Jika para pegawai menjalankan tugasnya dengan benar dan sesuai arahan pimpinan, seharusnya bisa menghasilkan kinerja yang baik dan jika saja pegawai bisa bekerja dengan tingkat motivasi kerja yang tinggi, maka kantor tersebut akan diuntungkan berkat produktivitas hasil kinerja yang meningkat. Pegawai yang rajin bekerja, disiplin dan termotivasi kerja tinggi akan memberikan yang terbaik untuk kantor tersebut karena pegawai yang bermotivasi tinggi akan merasa lebih bahagia dan lebih bersedia untuk bekerja bagi organisasi.

Namun di kantor SAMSAT Cikarang yang terjadi masih banyak pegawai yang memiliki motivasi kerja yang rendah, seperti yang dilihat pada table I.1 menyatakan bahwa pegawai yang datang terlambat memperlihatkan bahwasannya diri mereka kurang memiliki motivasi untuk datang ke kantor tepat waktu. Waktu yang ditetapkan kantor membuka waktu pelayanan adalah pukul 08.00 WIB, namun dengan jumlah pegawai yang sedikit datang pada jam tersebut membuat pelayanan kurang maksimal. Ketidak disiplin pegawai dalam masuk kantor yang tidak on time berdampak pada kinerja, seperti pelayanan yang tidak maksimal. Pegawai kantor SAMSAT tersebut tidak bekerja seoptimal mungkin dalam menyelesaikan

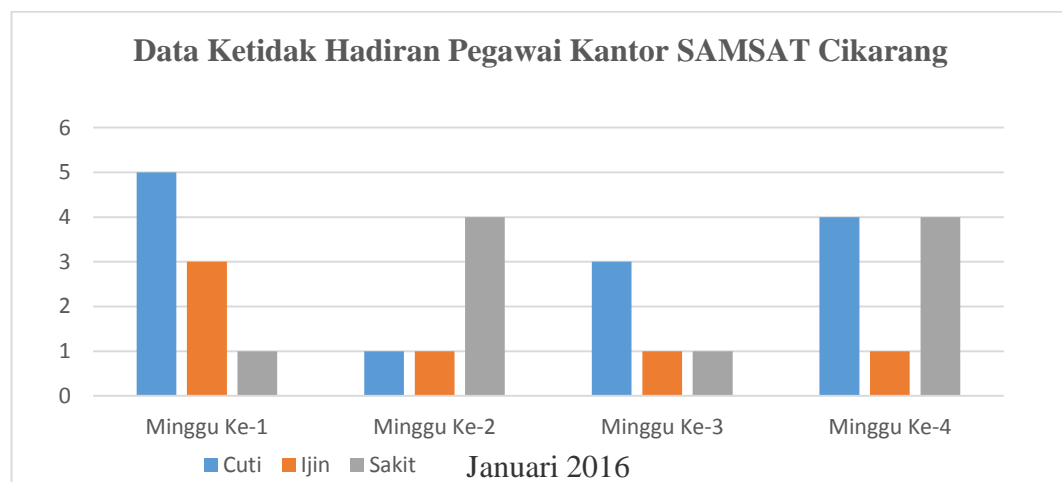
pekerjaannya, dan tidak bekerja secara efektif. Hal ini dikarenakan tidak ada motivasi kerja baik dalam diri pegawai tersebut maupun dalam diri pimpinan yang tidak memberikan motivasi kepada para pegawai SAMSAT, sehingga para pegawai dikantor SAMSAT Cikarang memiliki kepuasan kerja yang rendah pula serta menjadi bermalas-malasan dan suka menunda-nunda pekerjaan.

Dan faktor yang terakhir yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Salah satu indikator untuk mengukur stress kerja adalah ketidak hadirannya yang tinggi, hal ini disebabkan oleh beban tugas yang terlalu berat, sikap pimpinan yang kurang adil, hubungan yang buruk dengan rekan kerja, lingkungan kerja yang tidak menyenangkan, atau target pekerjaan yang harus dipenuhi dapat menyebabkan ketegangan pegawai terus bertambah sehingga pegawai tidak mampu untuk menghadapi tuntutan kerja tersebut maka dapat menyebabkan stres pada pegawai.

Pada saat *survey* di tempat kantor SAMSAT masih banyak pegawai yang mengalami stress kerja pada tingkat tinggi. Hal ini akibat tingginya tekanan dari pimpinan kepada bawahannya dalam bekerja seperti keharusan para pegawai SAMSAT mencapai target pekerjaan dalam penanganan pajak kendaraan dan juga penyelesaian surat perijinan transportasi kendaraan. Karena tekanan yang dirasakan membuat para pegawai mengambil cuti untuk berlibur bersama keluarga, ada juga akibat dari stress kerja yang dirasakan mengakibatkan pegawai tersebut menjadi sakit karena terlalu tegang menghadapi pekerjaan yang dikerjakan, dan ada pula pegawai yang mengambil ijin kerja untuk beristirahat merehatkan tubuh mereka.

Hal ini terlihat dari gejala-gejala stress kerja seperti gejala psikologis dan fisiologis dan perilaku pada diri pegawai kantor tersebut. Gejala psikologis seperti kecemasan, sedangkan gejala fisiologis seperti kelelahan secara fisik dan gejala perilaku seperti absen dari pekerjaannya.

Tabel I.2



Sumber: Data Tata Usaha Kantor SAMSAT Cikarang

Berdasarkan table I.2 dari 114 jumlah pegawai menunjukkan rata-rata tingkat ketidak hadiran pegawai SAMSAT Cikarang Januari 2016 terdapat 29 pegawai yang tidak hadir dengan keterangan cuti 13 pegawai sedangkan ijin sebanyak 6 pegawai dan sakit 10 pegawai . Hal itu menunjukkan adanya gejala perilaku stress kerja yaitu absen dari pekerjaan yang mencapai 29 pegawai. Absen dari pekerjaan tersebut dapat menghambat pekerjaan mereka, juga akan menurunkan kepuasan kerja pegawai pada kantor SAMSAT Cikarang dan pada akhirnya akan berakibat menurunkan efektivitas kantor tersebut dalam mencapai tujuannya. Dimana hal tersebut sangat tidak menguntungkan dan harus dihindari oleh setiap kantor tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mencoba mengadakan penelitian tentang “pengaruh antara motivasi kerja kerja, stres kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai kantor SAMSAT cikarang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :

1. Gaya kepemimpinan yang kurang tepat
2. Penempatan kerja yang tidak sesuai
3. Lingkungan kerja fisik yang tidak nyaman
4. Kurangnya keterlibatan pegawai
5. Kurangnya motivasi kerja kpegawai
6. Stres kerja yang tinggi mengakibatkan kepuasan kerja yang rendah

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, ternyata masalah motivasi kerja dan stres kerja merupakan masalah yang sangat kompleks dan menarik untuk diteliti. Namun karena keterbatasan pengetahuan peneliti serta ruang lingkupnya yang cukup luas, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah “Pengaruh Antara Motivasi kerja, Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja?
2. Apakah ada pengaruh antara stress kerja dengan kepuasan kerja?
3. Apakah ada pengaruh antara motivasi kerja, stress kerja dengan kepuasan kerja?

E. Kegunaan penelitian

a. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan dalam berfikir secara ilmiah mengenai pengaruh motivasi kerja dan stress kerja terhadap kepuasan kerja.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan berpikir, menambah pengalaman dan pengetahuan tentang motivasi kerja, stres kerja dan kepuasan kerja.
2. Bagi Universitas Negeri Jakarta, menambah koleksi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan perputaran Fakultas Ekonomi, serta diharapkan menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti bidang yang sama.
3. Bagi kantor tersebut, sebagai bahan untuk dapat memotivasi kerja pegawai dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan untuk mencegah terjadinya

rendahnya motivasi kerja dan stres kerja yang tinggi pada pegawai dan untuk meningkatkan kepuasan kerja.

4. Bagi masyarakat, sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang motivasi kerja, stres kerja dan hubungan dengan kepuasan kerja