

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan penting yang seharusnya didapatkan oleh setiap manusia tanpa memandang status. Melalui pendidikan, setiap manusia dapat menjadi individu yang berguna bagi diri sendiri, orang lain dan juga bagi nusa dan bangsa. Kualitas SDM dapat dilihat dari pendidikan yang ditamatkan. Gerakan wajib belajar 9 tahun menargetkan pendidikan yang ditamatkan minimal tamat SMP. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) 2012, persentase penduduk usia 5 tahun ke atas yang tidak/belum pernah sekolah sebesar 6,01 persen, tidak tamat/belum SD 14,14 persen, tamat SD/ sederajat 28,07 persen, tamat SMP/ sederajat sebesar 20,74 persen, dan tamat SMA/ sederajat 31,05 persen. Dari data BPS tersebut penduduk usia 5 tahun keatas tamat SMA/ sederajat memiliki persentase lebih tinggi dibanding tamatan lainnya maka hal ini membuktikan bahwa semakin banyaknya penduduk yang sadar akan pentingnya pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Untuk menghasilkan SDM yang berkualitas dalam bidang tertentu maka ada perguruan tinggi, sesuai Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, perguruan tinggi dapat berbentuk universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, atau akademi.

Jika seseorang melanjutkan jenjang pendidikannya ke tingkat perguruan tinggi maka ia dapat fokus mendalami apa yang menjadi minatnya karena di perguruan tinggi setiap calon mahasiswa dibebaskan mengambil jurusan yang

diminatannya. Dewasa ini, semakin tinggi kesadaran manusia terhadap pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi maka makin banyak juga perguruan tinggi yang ada di Indonesia, baik yang negeri maupun swasta. Jumlah institusi tersebut di masa mendatang tentu akan terus bertambah, khususnya karena minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam pendidikan nasional sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat dari keberadaan proposal pendirian perguruan tinggi yang saat ini sedang diproses di Direktorat Akademik, Ditjen Dikti, Depdiknas. Bagi pemerintah, pendirian perguruan tinggi baru dimaksudkan agar angka partisipasi sekolah di perguruan tinggi dapat meningkat dari 18% tahun 2008 menjadi 25% pada tahun 2014. Angka partisipasi sekolah ini untuk mengetahui seberapa banyak penduduk usia sekolah yang sudah dapat memanfaatkan fasilitas pendidikan, dapat dilihat dari penduduk yang masih sekolah pada umur tertentu. Berikut adalah data angka partisipasi sekolah pendidikan formal tahun 2008 s/d 2012:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Angka Partisipasi Sekolah Tahun 2008 s/d 2012**

Indikator	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Partisipasi Pendidikan Formal</b>					
Angka Partisipasi Sekolah (APS) 7-12 th	97,83	97,95	97,97	97,49	97,88
Angka Partisipasi Sekolah (APS) 13-15 th	84,41	85,43	86,11	87,58	89,52
Angka Partisipasi Sekolah (APS) 16-18 th	54,70	55,05	55,83	57,57	60,87
Angka Partisipasi Sekolah (APS) 19-24 th	12,43	12,66	13,67	13,91	15,73
Angka Partisipasi Kasar (APK) SD/MI	109,41	110,35	111,63	102,44	104,20
Angka Partisipasi Kasar (APK) SMP/MTs	81,38	81,09	80,35	89,09	89,18
Angka Partisipasi Kasar (APK) SM/MA	57,42	62,37	62,53	63,86	67,88
Angka Partisipasi Kasar (APK) PT	14,42	14,59	16,35	17,28	18,53

Angka Partisipasi Murni (APM) SD/MI	93,99	94,37	94,72	90,95	92,43
Angka Partisipasi Murni (APM) SMP/MTs	66,98	67,40	67,62	67,98	70,73
Angka Partisipasi Murni (APM) SM/MA	44,75	45,06	45,48	47,81	51,35
Angka Partisipasi Murni (APM) PT	10,07	10,30	11,01	11,99	13,28

Sumber: BPS-RI, Susenas 2008-2012

Data pada Tabel 1.1 memberikan informasi bahwa selalu terjadi peningkatan angka partisipasi sekolah setiap tahunnya dan data ini dapat membuktikan bahwa semakin banyaknya masyarakat yang berpartisipasi terhadap pendidikan nasional mulai dari tingkat SD sampai perguruan tinggi (PT). Dalam hal ini kita memfokuskan pada perguruan tinggi, Angka Partisipasi Murni (APM) PT terus meningkat dari tahun 2008 sebesar 10,07 s/d 2012 sebesar 13,28. Perguruan tinggi memang merupakan sekolah yang diminati pelajar yang telah lulus SMA karena di perguruan tinggi kita mempelajari hal sesuai jurusan dan program studi maka apa yang kita pelajari sangat terperinci dan terfokus dengan baik.

Universitas merupakan salah satu bentuk perguruan tinggi yang banyak diminati oleh pelajar baik yang negeri maupun swasta. Namun, universitas negeri memang masih menjadi banyak pilihan bagi pelajar yang ingin meneruskan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi, hal ini dikarenakan universitas negeri memiliki banyak kelebihan dibanding swasta yaitu, biaya kuliah lebih murah, pelajar yang masuk universitas negeri memiliki *image* baik dan pintar, memiliki kelengkapan akademik yang bagus, mudah mendapatkan beasiswa, memiliki staff pengajar yang berkualitas dan alasan-alasan lainnya yang terlanjur

berkembang di masyarakat (<http://www.kampus-info.com>). Berikut ini adalah data pendaftar perguruan tinggi di Indonesia:

**Tabel 1.2**  
**Pendaftar Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Indonesia Tahun 2009/2010**

No.	Bentuk Perguruan Tinggi	Negeri	Persentase (%)	Swasta	Persentase (%)	Jumlah
1	Akademi	-	-	131.554	100,00	131.554
2	Institut	126.655	66,21	66.177	33,79	195.832
3	Politeknik	74.015	66,97	36.504	33,03	110.519
4	Sekolah Tinggi	689	0,20	341.202	99,80	341.891
5	Universitas	1.100.291	63,65	628.355	36,35	1.728.646
	<b>Jumlah</b>	1.304.650	52,01	1.203.729	47,99	2.508.442

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 2009/2010

Berdasarkan data pendaftar perguruan tinggi diatas, jumlah terbanyak adalah pendaftar universitas yaitu sejumlah 1.728.646 orang. Hal ini membuktikan bahwa universitas masih menjadi pilihan bagi banyak orang yang akan melanjutkan pendidikannya. Jumlah ini jauh lebih besar dibandingkan urutan pilihan pendaftar yang ke dua yaitu sekolah tinggi yang hanya berjumlah 341.891 orang.

Bagi kota Jakarta sebagai ibu kota negara Indonesia, pendidikan tinggi merupakan salah satu hal penting untuk mendapat kehidupan yang lebih baik. Karena sejumlah perusahaan di Jakarta sangat mementingkan tingkat pendidikan dalam sistem kualifikasi perekrutan. Tingkat pendidikan dianggap menjadi salah satu hal yang mutlak diperhatikan oleh perusahaan untuk mendapatkan sumber

daya manusia yang kompeten, berkualitas dan mampu bersaing. Sumber daya yang berkualitas merupakan penggerak utama bagi tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, masyarakat di Jakarta pada khususnya sekarang ini banyak yang berusaha untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi setelah lulus SMA.

Satu-satunya universitas negeri yang ada di Jakarta yaitu Universitas Negeri Jakarta (UNJ), tidak mau kalah untuk dapat menciptakan SDM yang berkualitas dan siap menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. UNJ yang dulunya bernama IKIP (Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan) sekarang ini lebih berkembang dan berusaha menciptakan *image* baru bahwa lulusan UNJ tidak hanya akan berprofesi sebagai guru karena sejak tahun 2005, UNJ membuka program studi S1 fakultas non kependidikan. Sejalan dengan usaha mengubah *image* tersebut, peminat UNJ pun dari tahun ke tahun semakin bertambah. Seperti yang dikatakan oleh Rektor UNJ yaitu Prof. Dr. Bedjo Sujanto, M.Pd., jumlah peminat calon mahasiswa baru yang masuk ke Universitas Negeri Jakarta selama 20 tahun terakhir meningkat pesat, yaitu pada tahun 1990 jumlahnya hanya sekitar 6.000 orang, sedangkan pada 2011 mencapai 37.000 orang. (<http://www.antaraneews.com>).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada beberapa pegawai, didapat pernyataan bahwa peningkatan peminat calon mahasiswa baru yang masuk ke Universitas Negeri Jakarta, membuat mereka harus siap dan makin berkualitas juga. Selain itu, mereka juga harus mempersiapkan diri karena setiap tahunnya pegawai akan bekerja lebih keras karena adanya mahasiswa baru dan mahasiswa

yang akan mempersiapkan kelulusan. Pada saat itu lah fakultas akan sangat sibuk dan pegawai yang berada di dalamnya harus melayani mahasiswa dan dosen dengan sebaik-baiknya.

Peran para pegawai tersebut penting karena merupakan ujung tombak dari sebuah perusahaan atau organisasi begitu pun sama halnya dengan universitas. Oleh karena itu, mereka harus diperlakukan secara profesional dengan memperhatikan kesejahteraan dan pengembangan diri agar setiap pegawai merasakan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja bagi pegawai di sebuah universitas harus terwujud, yaitu harus dirasakan setiap elemen dalam universitas agar universitas tersebut dapat berkembang pesat. Bagi pegawai di sebuah universitas, pegawai Tata Usaha (TU) di setiap fakultasnya merupakan pegawai yang akan memenuhi kebutuhan informasi ataupun akademik seorang mahasiswa maka mereka dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik. Pada kenyataannya masih banyak mahasiswa yang merasa bahwa pelayanan di fakultas mereka masing-masing masih kurang dan mengecewakan. Berikut merupakan hasil pra riset yang dilakukan peneliti terhadap 70 mahasiswa dari tujuh fakultas yang ada di UNJ:

Tabel 1.3

**Hasil Penyebaran Kuisisioner Pra Riset Tingkat Kepuasan Mahasiswa  
terhadap Pelayanan Fakultas**

<b>NO</b>	<b>INDIKATOR KEPUASAN MAHASISWA</b>	<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>KP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
<b>1</b>	Pelayanan	21,43%	50%	15,71%	12,86%	0%
<b>2</b>	Ketepatan Waktu Buka	28,57%	28,57%	24,29%	18,57%	0%
<b>3</b>	Keramahan	14,29%	42,86%	32,86%	10%	0%
<b>4</b>	Kecepatan Pelayanan	21,43%	25,71%	35,71%	17,14%	0%
<b>5</b>	Pemberian Informasi	14,29%	38,57%	21,43%	21,43%	4,29%
<b>6</b>	Kemudahan Birokrasi	21,43%	21,43%	35,71	21,43%	0%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2013

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

KP = Kurang Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

Berdasarkan tabel pra riset tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultasnya masing-masing tersebut dapat dilihat bahwa masih banyaknya mahasiswa yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai TU. Tentu hal ini merugikan bagi mahasiswa yang seharusnya mendapatkan pelayanan terbaik dari fakultas tempatnya belajar. Pelayanan yang kurang memuaskan tersebut seperti ketepatan waktu pembukaan loket administrasi, keramahan, kecepatan pelayanan, pemberian informasi, dan kemudahan birokrasi mengindikasikan adanya ketidakpuasan kerja pada pegawai TU di UNJ.

Penurunan kinerja merupakan salah satu indikasi adanya ketidakpuasan kerja pada pegawai. Namun harus dikaji lebih lanjut benar atau tidaknya ada kecenderungan ketidakpuasan pada pegawai TU tersebut.

Pegawai TU dari sebuah universitas adalah pegawai yang berperan penting kepada mahasiswa di setiap fakultas karena mereka yang memegang tanggungjawab penuh terhadap mahasiswa di fakultas tersebut dan merupakan perantara awal dari mahasiswa terhadap universitas. Oleh karena itu peran mereka sangat penting bagi para mahasiswa. Tetapi, dalam kenyataannya terdapat kecenderungan rasa ketidakpuasan pada pegawai TU di Universitas Negeri Jakarta seperti yang terlihat pada rekapitulasi tingkat ketidakhadiran pegawai pada tabel 1.4 berikut ini yang didapat peneliti dari hasil prariset:

**Tabel 1.4**

**Rekapitulasi Tingkat Ketidakhadiran Pegawai TU Universitas Negeri  
Jakarta (Jumlah Alpha per Bulan)**

<b>Periode</b>	<b>FBS</b>	<b>FE</b>	<b>FIS</b>	<b>FT</b>	<b>FIP</b>	<b>FIK</b>	<b>FMIPA</b>
1- 30 April	19	33	17	34	53	27	19
1-31 Mei	22	28	18	32	33	19	21
1-30 Juni	47	40	25	29	27	23	43
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>101</b>	<b>60</b>	<b>95</b>	<b>113</b>	<b>69</b>	<b>83</b>

Sumber: Bagian Kepegawaian BAUK UNJ, 2013

Dari hasil perhitungan data absensi pegawai dari ke tujuh fakultas dapat dilihat pada tabel 1.4 bahwa pegawai TU yang paling banyak ketidakhadirannya yaitu Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) dengan jumlah alpha 113 kali. Lalu Fakultas

Ekonomi (FE) sejumlah 101 kali alpha. Seringnya ketidakhadiran pegawai dalam bekerja merupakan masalah bagi universitas. Seorang pegawai yang tidak puas selama bekerja cenderung tidak akan dapat menampilkan kinerja yang maksimal, yang tentunya berpengaruh terhadap tercapai atau tidaknya target dan tujuan dari universitas.

Ada banyak faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja pegawai antara lain, komitmen organisasi dan motivasi. Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan yang menunjukkan adanya keterikatan psikologis seorang pegawai pada suatu organisasi untuk loyal dan terlibat dalam organisasi. Semakin loyal seorang pegawai maka semakin tinggi pula komitmen organisasinya. Untuk melihat tingkat kesetiaan pegawai terhadap organisasinya dapat dilihat dari masa kerja pegawai tersebut. Semakin lama masa kerjanya maka semakin tinggi pula rasa setianya terhadap organisasi. Semakin lama seorang pegawai bekerja pada sebuah organisasi maka akan semakin banyak pengalaman dan *skill* yang didapatkannya. Komitmen organisasi pada diri pegawai adalah salah satu hal yang diperlukan bagi organisasi demi tercapainya tujuan. Pada pegawai TU di UNJ yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang mana kita tahu bahwa PNS memerlukan waktu empat tahun untuk naik ke setiap golongannya. Oleh karena itu, komitmen organisasi yang tinggi pada pegawai TU tersebut tentunya akan sangat diperlukan jika mereka ingin terus naik golongan.

Motivasi juga merupakan variabel yang dapat mengukur ada atau tidaknya kepuasan kerja pada pegawai. Motivasi adalah sesuatu yang menggerakkan atau yang menjadi pendorong seseorang untuk bertindak melakukan sesuatu dalam

mencapai tujuannya. Jika tidak ada motivasi pada diri pegawai maka akan sulit untuk menggerakkannya dalam bekerja dan tujuan perusahaan atau organisasi pun akan sulit tercapai. Dengan motivasi, pegawai akan bekerja dengan ikhlas tanpa adanya paksaan dari siapa pun, motivasi ini lah yang akan menghasilkan kinerja yang baik pada diri pegawai. Motivasi dapat diberikan oleh pemimpin atau timbul dari dalam diri individu itu sendiri karena adanya ketertarikan pada pekerjaan yang dilakukan. Jika pegawai termotivasi oleh rasa tertarik dan suka terhadap pekerjaan yang dilakukannya maka ia akan bekerja dengan perasaan senang dan tidak menjadikan pekerjaan sebagai beban yang harus ditanggungnya. Hal tersebut akan berujung pada timbulnya rasa puas dalam bekerja.

Bagi pegawai TU yang memang bertugas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen di UNJ, sudah seharusnya mereka memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran kegiatan belajar mengajar. Motivasi ini dapat memengaruhi sikap pegawai terhadap pekerjaannya, dari hasil pra riset yang dilakukan peneliti mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di fakultas mereka masing-masing, dapat dilihat hasil masih banyaknya mahasiswa yang kurang puas terhadap pelayanan di fakultas mereka. Tentunya hal ini lah yang menarik untuk diteliti bagi peneliti.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada pengaruh dari motivasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada pegawai Universitas Negeri Jakarta. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut maka penelitian ini diberi judul “Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Tata Usaha”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi motivasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan masa kerja pada pegawai Universitas Negeri Jakarta?
2. Apakah motivasi yang dikontrol dengan masa kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Universitas Negeri Jakarta?
3. Apakah komitmen organisasi yang dikontrol dengan masa kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Universitas Negeri Jakarta?
4. Apakah motivasi dan komitmen organisasi yang dikontrol dengan masa kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Universitas Negeri Jakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan pada Universitas Negeri Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi motivasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan masa kerja pada pegawai Universitas Negeri Jakarta.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh motivasi yang dikontrol dengan masa kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Universitas Negeri Jakarta.

3. Untuk menguji secara empiris pengaruh komitmen organisasi yang dikontrol dengan masa kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Universitas Negeri Jakarta.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh motivasi dan komitmen organisasi yang dikontrol dengan masa kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pada pegawai Universitas Negeri Jakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai tambahan wawasan berfikir dan menambah pengetahuan peneliti mengenai manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi Universitas Negeri Jakarta dalam pengelolaan para pegawai serta pertimbangan dalam menentukan kebijakan.

3. Universitas Negeri Jakarta khususnya Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan literatur yang bermanfaat bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah referensi dan memberikan rujukan tambahan bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang motivasi, komitmen organisasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja.