

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh besar terhadap sebuah organisasi, instansi ataupun perusahaan. Pada dasarnya sumber daya manusia dan organisasi mempunyai satu kesatuan yang saling membutuhkan. Meskipun teknologi terus berkembang dan menciptakan teknologi-teknologi canggih seperti mesin, namun hal tersebut tetap dikendalikan oleh manusia dan sampai saat inipun belum pernah terdapat suatu organisasi, instansi ataupun perusahaan yang melaksanakan tugas-tugasnya tanpa bantuan dari sumber daya manusia.

Dengan adanya konsep *human capital* dimana manusia tidak hanya diposisikan sebagai sumber daya utama dalam organisasi, tetapi manusia sudah diposisikan sebagai *asset* organisasi. Davidson dalam Sinambela (2017: 4) bahwa sumber daya manusia diposisikan sebagai "*Human capital*", yang memposisikan sumber daya manusia sebagai modal; "*Human investment*" yang berarti bahwa sumber daya manusia sebagai investasi. Layaknya investasi, haruslah dikelola dengan baik sehingga membawa manfaat bagi perusahaan.

Sumber daya manusia yang efektif dan efisien akan membuat suatu organisasi berjalan dengan baik karena sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Artinya meskipun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal maka kegiatan organisasi tersebut tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal

ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan setiap organisasi, baik itu instansi ataupun perusahaan harus mengeluarkan kinerja terbaik dari karyawan yang ada di dalam organisasi tersebut agar dapat mewujudkan tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh organisasi tersebut.

Selain harus mengeluarkan kinerja yang baik dari karyawannya, setiap organisasi juga harus memberikan kepuasan dalam bekerja kepada karyawan yang ada didalamnya. Jobplanet (Jobplanet.com) yang merupakan platform komunitas online untuk berbagi informasi seputar dunia kerja dan perusahaan melakukan riset mengenai kepuasan kerja. Dalam riset Jobplanet ini menganalisis data yang terkumpul melalui situs webnya sejak Januari hingga Juni 2016. Riset ini melibatkan 48.250 orang karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia sebagai responden, dan menggunakan sampel 18.900 perusahaan dari berbagai sektor industri yang terdaftar di Jobplanet.com. Berdasarkan analisisnya, Jobplanet menemukan bahwa secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan karyawan di Indonesia terhadap pekerjaan dan perusahaan atau institusi tempat mereka bekerja selama semester I-2016 adalah sebesar 3,46. Dari angka tertinggi adalah 5,0 yang mewakili nilai “sangat puas”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja belum mencapai angka yang maksimal 5 (lima) sehingga terlihat masih terdapat beberapa karyawan yang belum merasa puas dalam pekerjaannya.

Jobplanet juga menganalisis karyawan dengan profesi apa saja yang merasa paling puas dengan pekerjaan mereka. hasilnya menunjukkan bahwa karyawan yang paling puas dengan pekerjaannya adalah karyawan di bidang pemerintahan,

termasuk PNS. Hal-hal yang menjadi alasannya, antara lain adanya kepastian tentang tunjangan dan jaminan hari tua (Antonius, 2016). Hal ini relevan dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu untuk melihat pengaruh tunjangan terhadap kepuasan kerja pada karyawan di bidang pemerintahan (PNS).

Pada era otonomi daerah seperti sekarang ini, upaya menyiapkan daya aparatur yang profesional adalah sesuatu yang tak terhindarkan. Dengan adanya otonomi daerah rakyat mengharapkan adanya pemerintahan yang lebih berkualitas, yaitu pemerintah yang mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Salah satu pengembangan sumber daya manusia adalah pengembangan kepegawaian (*employee development*) yang pada dasarnya adalah upaya untuk mempersiapkan pegawai agar bisa beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi sehingga mampu terus memberikan kontribusi produktif bagi pencapaian tujuan organisasi tanpa melupakan kepentingannya sendiri. Dalam kata lain pengembangan kepegawaian berfokus pada peningkatan kerja pegawai.

Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya merupakan salah satu instansi yang bertugas sebagai penyelenggaraan urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum, tata ruang dan pertanahan, jalan dan jembatan, tata bangunan dan jasa kontruksi, sumber daya air dan permukiman untuk daerah Tasikmalaya, Jawa Barat. Melalui kantor ini beberapa surat perizinan diproses, beberapa surat seperti Izin Pemanfaatan Ruang (IPR) dan Izin mendirikan Bangunan (IMB). Melalui kedinasan ini pula urusan pembebasan lahan proyek

infrastruktur pemerintah dilakukan. Adapun dasar pembentukan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya

Permasalahan yang dihadapi di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya adalah masih belum tercapainya kepuasan kerja secara maksimal hal itu disebabkan oleh belum optimalnya tunjangan instansi pada pegawai, salah satunya adalah terlambatnya pencairan tunjangan. Permasalahan ini sedikit banyaknya dapat berpengaruh kepada kepuasan dalam bekerja pegawai.

Kepuasan merupakan istilah evaluatif yang menggambarkan sikap suka atau tidak suka. Kepuasan bekerja adalah suatu sikap yang menggambarkan suka atau tidak suka terhadap pekerjaannya. Kepuasan bayaran/ gaji/ remunerasi mengacu pada sikap suka atau tidak suka terhadap kompensasi suatu instansi/organisasi. Demikian pula halnya pada prinsip instansi/ organisasi, pemerintah daerah membayarkan balas jasa kepada ASN guna menjalankan fungsi-fungsi birokrasi. Meskipun pemerintah daerah hanya semata-mata mencari keuntungan, tetapi pemerintah harus tetap mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah dan kelayakan jumlah penghasilan termasuk tunjangan yang diberikan kepada pegawainya.

Tunjangan kinerja merupakan salah satu implementasi pemberian kompensasi atau imbalan yang layak atas kinerja atau prestasi kerja. Tunjangan kinerja diterapkan untuk dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja para pegawai sehingga suatu organisasi publik dapat memberikan pelayanan publik secara maksimal. Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.63 tahun 2011 dalam penjelasannya bahwa tunjangan kinerja diberikan kepada pegawai instansi yang terdiri dari pegawai negeri dan

pegawai lainnya berdasarkan keputusan pejabat yang diangkat dalam suatu jabatan atau ditugaskan dan bekerja secara penuh pada satuan organisasi di lingkungan instansi.

Selain tunjangan terdapat hal lain yang akan memberikan kepuasan dalam bekerja, salah satunya adalah pelayanan. Pelayanan harus tetap diperhatikan oleh instansi/ perusahaan agar dapat mempertahankan karyawan untuk tetap merasa nyaman dan puas dalam bekerja. Kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan akan memotivasi pegawai untuk bekerja dengan lebih baik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya melalui program pelayanan yang diberikan kepada karyawan. Pelayanan yang disediakan oleh suatu organisasi baik itu instansi/perusahaan merupakan suatu bentuk balas jasa atas kontribusi pegawai dalam memajukan instansi/perusahaan.

Tunjangan dan pelayanan sangatlah diperlukan oleh karyawan karena memiliki berbagai manfaat baik bagi karyawan itu sendiri maupun bagi kemajuan instansi. Terlebih lagi pada instansi pemerintah, tunjangan dan pelayanan sangat diperlukan oleh ASN seperti PNS agar dapat memotivasi dirinya untuk lebih giat lagi bekerja dan memberikan yang terbaik dalam pelayanan terhadap masyarakat. Dengan diadakannya tunjangan dan pelayanan, maka diharapkan akan menciptakan kepuasan kerja sehingga pegawai dapat bekerja dengan optimal karena pegawai merasa aman dan nyaman saat bekerja. Selain itu, pemberian tunjangan dan pelayanan akan menciptakan kondisi kerja yang baik, sehingga pegawai dapat bekerja lebih produktif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi.

Di dalam instansi pemerintahan, banyak cara yang dilakukan untuk dapat menciptakan kepuasan kerja pegawainya salah satunya dengan diadakannya tunjangan kinerja dan pelayanan. Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya telah menyediakan dan memberikan program tunjangan dan pelayanan kepada pegawainya. Namun belum diketahui secara pasti apakah tunjangan dan pelayanan yang diberikan telah memberikan kepuasan kerja terhadap pegawainya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mengenai pemberian tunjangan dan pelayanan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya dan dampaknya terhadap kepuasan kerja pegawainya.

Penelitian mengenai kepuasan kerja harus dilakukan agar Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya dapat mengetahui kepuasan kerja pegawainya sehingga dapat terus meningkatkannya. Dan sehubungan belum ada yang meneliti mengenai pengaruh tunjangan dan pelayanan terhadap kepuasan kerja di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya maka penelitian ini penting untuk dilakukan untuk menjamin kepuasan pegawai dalam bekerja. Hal tersebut yang menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Tunjangan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja (Survei pada PNS Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, yang menjadi masalah dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana tunjangan bagi PNS pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya ?
2. Bagaimana pelayanan bagi PNS pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya ?
3. Bagaimana kepuasan kerja PNS pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya ?
4. Bagaimana pengaruh tunjangan dan pelayanan terhadap kepuasan kerja PNS pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tunjangan bagi PNS pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya.
2. Pelayanan bagi PNS pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya.
3. Kepuasan kerja PNS pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya.

4. Pengaruh tunjangan dan pelayanan terhadap kepuasan kerja PNS pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan informasi serta dapat menjadi pelengkap sekaligus sebagai pembanding dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai kepuasan kerja karyawan.

2. Kegunaan Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi instansi/ dinas terkait dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang lebih baik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Noenoeng Tisnasaputra No.5, Kahuripan, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46155.

1.5.2 Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan akan dilakukan selama kurang lebih 11 bulan terhitung mulai dari bulan Maret 2021 sampai dengan Februari 2022, dengan jadwal penelitian terlampir.