

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan dan tumpuan bagi organisasi untuk tetap bertahan, karena memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas dan merupakan asset organisasi yang paling bernilai tinggi dibandingkan asset lainnya. Sumber daya manusia selalu di butuhkan oleh setiap perusahaan atau organisasi, baik itu perusahaan kecil maupun perusahaan besar. Karena maju mundurnya suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas SDM atau pegawainya. Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan kepuasan kerja pegawai agar para pegawai dapat bekerja secara maksimal dan memiliki kinerja yang bagus. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan maupun organisasi karena kepuasan kerja pegawai akan berdampak bagi kinerja pegawai, produktivitas dan kedisiplinan pegawai (Martini & Sarmawa, 2019).

Dewasa ini, kepuasan kerja menjadi salah satu hal yang banyak membawa manfaat bagi individu, industri, dan masyarakat. Karena kepuasan kerja dapat merangsang pekerja untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja. Pada dasarnya, kepuasan pegawai menjadi salah satu patokan tentang seberapa bahagia para pekerja terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya (Pella, 2020). Kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individu, karena setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Ketika pegawai merasa kepuasan kerjanya terpenuhi, maka mereka akan berupaya untuk meningkatkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebaliknya, jika pegawai merasa kepuasan kerjanya

belum terpenuhi maka mereka enggan berupaya untuk meningkatkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya (Martini dan Sarmawa, 2019).

Menurut Wibowo (2016) kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Banyak faktor yang telah diteliti sebagai faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja, diantaranya adalah faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial (Bintoro dan Daryanto, 2017). Adanya kepuasan kerja yang tinggi jika pegawai merasakan adanya kualitas lingkungan kerja yang baik, terhindarnya pegawai dari konflik peran ganda dan terhindarnya pegawai dari stres.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu di perhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para pegawai dalam menjalankan aktivitas harian mereka. Afandi (2018) menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Pegawai akan merasakan kepuasan dan memiliki semangat kerja yang tinggi jika lingkungan pekerjaan mereka aman, nyaman dan tenang sehingga organisasi akan diuntungkan karena pegawai dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Namun sebaliknya, jika lingkungan kerja buruk maka akan menimbulkan kekhawatiran terhadap dampaknya bagi kesehatan dan kepuasan mereka akan menurun (Pella, 2020). Oleh sebab itu, lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan pegawai. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irma dan Yusuf (2020) yang membuktikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja pegawai dapat berubah sewaktu-waktu. Terkadang pegawai mungkin merasa tidak puas, namun setelah adanya perbaikan oleh manajemen organisasi pegawai akan menjadi puas. Oleh karena itu, organisasi diuntut untuk selalu dapat berinovasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi organisasi (Irma dan Yusuf, 2020). Menurut (Sedarmayanti dalam Budianto dan Katini, 2015) lingkungan kerja yang baik dapat dilihat dari tujuh indikator yang meliputi: (1) penerangan yang cukup namun tidak menyilaukan, (2) suhu udara yang sesuai seperti tidak terlalu dingin dan tidak terlalu panas, (3) suara bising yang dapat di atasi, (4) penggunaan warna yang menimbulkan semangat kerja pegawai, (5) ruang gerak yang diperlukan yaitu ruang kerja yang tidak terlalu sempit sehingga pegawai dengan leluasa beraktivitas, (6) keamanan bekerja yang dapat membuat pegawai merasa aman dan tenang, (7) hubungan antar pegawai yang harmonis.

Terdapat beberapa permasalahan yang telah diamati mengenai lingkungan kerja di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II, yaitu terlihat bahwa dekorasi tata letak pada ruang kerja pegawai belum sesuai dengan standar penataan ruang kerja yang ideal, yang dimana dalam penataan berkas belum tertata dengan rapih. Terdapat pula ruang kerja di beberapa ruangan yang kurang luas sehingga terbatasnya ruang gerak antar pegawai dalam melakukan aktivitas kerja. Dan terlihat tidak adanya sekat antar meja pegawai sehingga hal ini dapat menimbulkan kebisingan dan membuat pegawai kurang fokus dalam bekerja. Semisal terdapat pegawai yang suka memutar musik pada saat jam kerja atau terdapat pegawai yang mengobrol dengan volume suara yang terlalu keras, sehingga hal tersebut membuat pegawai lainnya merasa terganggu dan kurang

konsentrasi dalam bekerja. Jika lingkungan kerja tidak dapat membuat pegawai nyaman maka pegawai tidak akan merasakan kepuasan dalam bekerja, namun jika lingkungan kerja sudah sesuai dengan baik dan membuat pegawai merasa nyaman maka pegawai juga semangat dalam bekerja dan merasakan adanya kepuasan dalam bekerja.

Di era modern saat ini, pasangan suami dan istri yang keduanya bekerja untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga adalah hal yang sudah biasa. Seorang pekerja diuntut untuk bekerja dengan baik dan maksimal, baik pekerja pria maupun wanita, baik pekerja yang sudah menikah maupun pekerja yang belum menikah. Sulitnya menyeimbangkan urusan pekerjaan dengan keluarga dapat menimbulkan *work-family conflict*, yang dimana urusan pekerjaan dapat mengganggu urusan keluarga, dan mengganggu kehidupan pekerjaan yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan kerja pegawai baik pria ataupun wanita. Salinas dan Giantari (2020) mengatakan bahwa *work-family conflict* adalah konflik peran ganda yang menuntut seseorang membagi perannya antara kehidupan di dalam pekerjaan dan kehidupan di dalam keluarga. Keluarga dan pekerjaan memiliki hal yang sama pentingnya dan saling berkaitan, namun menyatukan kedua peran ini sangat sulit sehingga dapat menimbulkan konflik yang disebut *work-family conflict* (Astari & Sudibya, 2018).

Pada dasarnya masalah *work-family conflict* ini dapat terjadi pada pria maupun wanita. Tidak hanya pekerja wanita yang berpotensi mengalami *work-family conflict*, namun pria juga memiliki potensi yang sama dalam menghadapi *work-family conflict* (Sulistiawan dan Amuninggar, 2017). Meskipun terdapat penelitian yang berfokus pada pekerja wanita sebagai objek penelitiannya seperti

penelitian yang dilakukan oleh Yani, Sudibya dan Rahyuda (2016) serta Ardita, Agusdin dan Furqan (2017), namun penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang dimana penelitian ini menggunakan pekerja pria dan wanita sebagai objek penelitian. Di dalam ajaran Islam laki-laki dan perempuan mempunyai hak dan kewajiban yang sama, tidak ada perbedaannya melainkan yang lebih bertaqwa kepada Allah SWT.

Menurut Yani, Sudibya dan Rahyuda (2016) *work-family conflict* dapat dilihat dari tiga indikator yang meliputi: (1) *time-based conflict* merupakan tuntutan waktu yang berlebihan dimana pegawai tidak dapat membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga, (2) *strain-based conflict* merupakan tekanan pikiran yang timbul karena adanya masalah yang terjadi pada salah satu peran dan mempengaruhi kinerja peran yang lainnya, dan (3) *behaviour-based conflict* merupakan suatu bentuk konflik yang muncul karena perbedaan pola perilaku yang tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan/keluarga).

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II merupakan kantor instansi pemerintah yang dimana isinya pegawai PNS dan non PNS (honorar). Kantor tersebut memiliki waktu dan jam kerja yang konsisten dan tidak fleksibel yang dimana dalam seminggu hanya terdapat 5 hari kerja yaitu Senin hingga Jum'at dengan 8 jam kerja perhari. Sehingga pegawai masih memiliki waktu luang berkumpul bersama keluarga di hari Sabtu dan Minggu.

Namun tidak semua pegawai dapat memiliki waktu luang bersama keluarga dan memberikan perhatian secara utuh terhadap keluarganya, karena berdasarkan pengamatan penulis terdapat beberapa pegawai yang jam pulang kerjanya tidak tepat waktu akibat ada pekerjaan yang harus di selesaikan dengan segera atau

karena jarak antara tempat kerja dan tempat tinggal harus menempuh jarak yang lumayan jauh sehingga menyebabkan sering pulang kerja terlambat. Serta terdapat beberapa pegawai yang penempatan kerjanya tidak sesuai dengan *homebase* sehingga terbatasnya jarak dan waktu mereka untuk meluangkan waktu bersama keluarga. Terlebih saat ini Indonesia sedang di landa munculnya virus baru yaitu *coronavirus disease 2019*, hal ini menyebabkan intensitas bertemu antar anggota keluarga menjadi berkurang dan menyebabkan kurangnya perhatian terhadap anak-anak dan pasangannya (suami/istri) serta terhadap keluarga seperti orangtua, kakak atau adik bagi yang belum menikah.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat membuat timbulnya konflik pekerjaan keluarga pada pegawai sehingga dapat menurunkan kepuasan kerja seorang pegawai. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salinas dan Giantari (2020) serta Damrus dan Sihaloho (2018) yang menyatakan bahwa semakin meningkatnya *work-family conflict* maka akan menurunkan kepuasan kerja yang diraskan oleh pegawai, begitupun sebaliknya. Hasil penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardita, Agusdin dan Furqan (2018) yang menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Artinya, tinggi rendahnya *work-family conflict* yang dirasakan karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, yang dimana pada penelitian terdahulu menggunakan objek karyawan perusahaan swasta, namun pada penelitian ini menggunakan objek penelitian pada pegawai instansi pemerintah.

Ada banyak alasan mengapa pegawai yang baik, berkualitas dan berintegritas tidak puas dengan pekerjaannya, lalu memilih mengundurkan diri. Diantaranya adalah tingkat stres yang tinggi, kesulitan komunikasi dengan manajemen atau atasan, kurangnya penghargaan, atau kemungkinan yang kecil untuk berkembang (Pella, 2020). Gaol (2014) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan antara fisik dan kejiwaan seseorang, yang dapat mempengaruhi emosi, cara seseorang berfikir, dan kondisi seorang pegawai. Tidak sedikit pegawai yang mengalami stres di tempat kerja. Hal ini disebabkan karena pegawai terlalu banyak menanggung beban tugas dan tanggung jawab sehingga menyebabkan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya.

Pegawai yang mulai merasakan stres dalam bekerja, maka akan sulit untuk memenuhi harapan mereka tanpa meningkatkan kepuasan kerja. Jika stres kerja tidak dapat di atasi maka pegawai tidak akan dapat merasakan kepuasan yang tinggi. Menurut (Hasibuan dalam Mahesti dan Wijaksana, 2020) seorang pegawai yang mengalami stres kerja dapat dilihat dari enam indikator yaitu: (1) beban kerja, (2) tekanan dan sikap pimpinan, (3) waktu yang singkat untuk menyelesaikan pekerjaan dan peralatan kerja yang tidak memadai, (4) konflik kerja, (5) balas jasa yang tidak sesuai, dan (6) adanya masalah keluarga.

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II merupakan salah satu unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik di Bidang Kekayaan Negara, Penilaian, Piutang Negara dan Lelang. Yang dimana pegawai lebih rentan mengalami stres karena memiliki beban pekerjaan yang berat dan target kerja yang tinggi sehingga pegawai merasakan kelelahan dalam bekerja karena adanya

tuntutan pekerjaan yang harus di selesaikan dengan waktu yang singkat sedangkan terdapat peralatan kerja yang kurang memadai, serta tugasnya sebagai pelayanan masyarakat terlebih disaat pandemi Covid-19 saat ini.

Oleh karena itu, organisasi harus memperhatikan seberapa besar tingkat stres yang dialami pegawai. Sebab jika tidak diatasi akan berdampak buruk bagi organisasi maupun anggota di dalamnya dan akan menurunkan kepuasan bagi pegawai yang merasakan stres. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti, Zulkarnain dan Krisniawati (2020) serta Ariana dan Riana (2016) bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Yang artinya, semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kepuasan kerja pegawai, begitupun sebaliknya. Namun hasil penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugama (2017) yang dimana hasil tersebut menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Islam mengenalkan stres di dalam kehidupan ini sebagai cobaan. Jika saat ini kita tengah di hadapkan dalam suatu masalah yang di rasa sangat berat, maka alangkah baiknya jika kita lebih mendekatkan diri kepada Allah SWT. Karena setiap masalah pasti ada solusinya dan Allah sudah mempersiapkannya untuk kita. Allah telah menjelaskan di dalam Al-Qur'an dalam Surat Al-Baqarah ayat 286, yang berbunyi:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تَوَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَيَّ

الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا
وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya:

Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa,) "Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami salah. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani orang-orang sebelum kami. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami. Maka, tolonglah kami dalam menghadapi kaum kafir." (QS. Al-Baqarah:286)

Dalam buku Tafsir Kementerian Agama RI, ayat di atas menjelaskan bahwa dalam mencapai tujuan hidup itu manusia diberi beban oleh Allah SWT sesuai dengan kemampuannya. Oleh karena itu, umat-Nya harus bisa menjalani semua cobaan tanpa adanya stres ataupun depresi yang berlebihan. Terkecuali memang dari manusia tersebut tidak memiliki rasa syukur.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas serta melihat hasil penelitian terdahulu sebelumnya yang tidak konsisten, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh lingkungan kerja, *work-family conflict* dan stress kerja terhadap kepuasan kerja pegawai perlu diteliti untuk mendapatkan informasi mengenai seberapa besar pengaruhnya dan bagaimana pengaruhnya secara langsung. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pada pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II sehingga penulis menyelesaikan skripsi dengan mengambil judul **"Pengaruh Lingkungan Kerja, *Work-Family Conflict* dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam"**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas penulis mengidentifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II?
2. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II?
4. Apakah lingkungan kerja, *work-family conflict* dan stres kerja dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II?
5. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja, *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II menurut sudut pandang Islam?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II.
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II.

3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II.
4. Untuk mengetahui dan memahami apakah lingkungan kerja, *work-family conflict* dan stress kerja dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II.
5. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana pengaruh lingkungan kerja, *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II menurut sudut pandang Islam.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai.
- 2) Bagi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II, sebagai bahan informasi dan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

- 3) Bagi pihak lain, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.