

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan organisasi atau instansi pemerintah dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran sumber daya manusia. Banyak organisasi atau Instansi pemerintah menyadari unsur manusia dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah dapat memberikan keunggulan bersaing. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling vital bagi organisasi atau instansi pemerintah. Pandangan tersebut sesuai dengan pendapat Siagian (2010), menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi. Karena perannya untuk mengimplementasi strategi sangat penting yaitu sebagai subjek pelaksana dari strategi organisasi. Dengan adanya sumber daya manusia dalam organisasi atau Instansi pemerintah maka dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas dan bekerja secara optimal, sehingga tujuan organisasi atau instansi pemerintah dapat dicapai.

Dari sumber daya manusia yang dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas dan bekerja secara optimal diharapkan mampu memiliki kepuasan kerja pada pegawai terhadap pekerjaannya dan terhadap organisasi atau instansi pemerintah. Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja

yang cenderung meningkat. Apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja. Dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tujuan organisasi.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal menyangkut faktor fisik dan psikologis (Sutrisno, 2017). Sedangkan menurut Wibowo (2017), kepuasan kerja adalah merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjanya.

Pekerja dengan kepuasan kerja tinggi mengalami perasaan positif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktivitas tugas. Pekerja dengan kepuasan kerja rendah mengalami perasaan negatif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktivitas pekerjaan mereka (Wibowo, 2017).

Kepuasan kerja pada pegawai dengan pekerjaan mereka dapat memudahkan organisasi atau instansi pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu dan apabila tercapai, maka dapat disebut sebagai sebuah keberhasilan. Menurut Wibowo (2016) untuk mencapai keberhasilan, diperlukan landasan yang kuat berupa: kompetensi kepemimpinan, kompetensi pekerja, dan budaya organisasi yang mampu memperkuat dan memaksimalkan kompetensi. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan kepuasan kerja pada pegawai.

Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan (Fahmi, 2016). Sedangkan menurut Wibowo (2016), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Adapun menurut Sutrisno (2017), kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Berikut penelitian yang telah dilakukan oleh Sopian (2015), dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Menemukan keterkaitan antara kompetensi dengan kepuasan kerja dengan hasil yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi terhadap kepuasan kerja.

Sedangkan hasil penelitian tentang kompetensi terhadap kepuasan kerja yang dilakukan oleh Tanjung (2016); Iskandar, Juhana (2014) dan Andriani (2014) menunjukkan hasil yang sama yaitu Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Tidak semua penelitian mendapatkan hasil yang menyatakan bahwa kompetensi memiliki hubungan yang signifikan, baik positif maupun negatif terhadap kepuasan kerja.

Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja. Jika pekerja memiliki kompetensi yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka (Wibowo, 2016). Maka mereka akan mendapatkan kepuasan kerja atas pekerjaan yang mereka lakukan.

Setiap pekerja atau pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan tentunya didorong oleh adanya motif tertentu. Menurut Wibowo (2017) motivasi biasanya timbul karena adanya kebutuhan yang belum terpenuhi, tujuan yang ingin dicapai, atau karena adanya harapan yang diinginkan. Motivasi kerja merupakan kombinasi kekuatan psikologis yang kompleks dalam diri masing-masing orang. Setiap individu mempunyai motivasi sendiri yang mungkin berbeda.

Motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan (Fahmi, 2016). Menurut Sutrisno (2017), motivasi merupakan akibat dari interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya. Sedangkan menurut Wibowo (2017), Motivasi merupakan dorongan untuk bertindak terhadap serangkaian proses perilaku manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas, dan ketekunan pada pencapaian tujuan.

Penelitian tentang motivasi terhadap kepuasan kerja yang dilakukan oleh Kartika, Kaihatu (2010); Afia, Anwar (2013); dan Jailani (2013) memiliki hasil yang sama yaitu motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Timbulnya motivasi dikarenakan seseorang merasakan suatu kebutuhan tertentudan karenanya perbuatan tersebut terarah pada pencapaian

tujuan tertentu. Apabila tujuan telah tercapai, maka akan merasa puas dengan apa yang telah dilakukannya.

Memiliki kompetensi dan motivasi merupakan faktor yang sangat penting diperhatikan untuk seorang pegawai mencapai kepuasan kerja atas pekerjaannya pada organisasi tersebut. Tetapi dalam organisasi mana pun, baik organisasi swasta atau instansi pemerintah, faktor yang tidak kalah penting adalah komunikasi. Orang dapat bekerja dengan saling ketergantungan hanya melalui komunikasi. Komunikasi merupakan sarana dimana orang dalam mengklarifikasi harapan mereka dan mengkoordinasi pekerjaan mereka untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien dan efektif. Dan dengan berkomunikasi dengan baik dan benar, maka akan berdampak positif terhadap pekerjaannya dalam suatu organisasi tersebut.

Komunikasi adalah proses informasi yang diberikan oleh pihak pertama ke pihak lainnya, agar pihak lainnya mengetahui dan mengerti isi inti dari informasi tersebut (Supomo dan Nurhayati, 2018). Sedangkan menurut Wibowo (2017), komunikasi adalah merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok atau organisasi sebagai *sender* kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada *sender*.

Penelitian tentang komunikasi terhadap kepuasan kerja yang dilakukan oleh Paripurna (2013) yang berjudul pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Memiliki keterkaitan antara komunikasi dengan kepuasan kerja menyatakan bahwa komunikasi secara parsial

memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Mujiati (2015) dan Poniasih, Dewi (2015) menunjukkan hasil yang sama yaitu komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan pengertian tentang kepuasan kerja yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan senang seorang pegawai terhadap pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja pada setiap individu, cenderung bervariasi tergantung bagaimana pegawai menilai pekerjaan yang dilakukannya itu. Kepuasan kerja dalam ajaran Islam adalah tentang bagaimana seorang muslim bersyukur atas apa yang pegawai kerjakan. Hal tersebut dalam kehidupan seorang muslim sehari-hari sangat berkaitan dengan permasalahan yang muncul dalam bekerja terutama kepuasan kerja.

Bekerja dengan rasa syukur memang tidak menjamin menaikkan imbalan yang didapatkan. Tetapi sebagai proses, dalam menjalani pekerjaan sehari-hari hendaknya seorang muslim selalu mensinergikan rasa syukur agar dalam bekerja seorang muslim bisa memaksimalkan potensi yang ada di dalam diri seorang muslim tanpa selalu melihat adanya materi.

Peneliti mendapatkan kesempatan untuk dapat melakukan penelitian pada salah satu Instansi pemerintah yaitu Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara. Dimana Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan salah satu bagian dari Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta yang memiliki visi “Menjadikan Kota Jakarta bersih, sebersih ibukota negara yang telah maju”. Kemudian diterjemahkan ke dalam 3 (tiga)

rangkaian misi: menyadarkan masyarakat bahwa kebersihan adalah merupakan kebutuhan hidup, memanfaatkan sampah sebagai bahan yang berguna dan meningkatkan pelayanan kebersihan kepada masyarakat.

Pada pencapaian visi misi yang merupakan tujuan dari pada Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara saat ini memiliki 46 pegawai dengan latar belakang Pendidikan yang berbeda-beda diantaranya terdapat lulusan 8,7% Sekolah Dasar (SD), 19,6% Sekolah Menengah Pertama (SMP), 34,8% Sekolah Menengah Atas (SMA), 4,3% Diploma, 26,1% Sarjana 1 (S1), 6,5% Pasca Sarjana. Dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai dengan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) lebih mendominasi sebanyak 34,8%. Dan lama bekerja pegawai dengan rentan waktu <10 tahun sebanyak 26,1%, 11-20 tahun sebanyak 19,6%, 21-30 tahun sebanyak 21,7%, dan >30 tahun 32,6% lebih banyak mendominasi. (Sumber: Tata Usaha Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara)

Berdasarkan data di atas maka, peneliti ingin mengetahui apakah pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang kerjanya. Apakah motivasi pada pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara sudah terpenuhi. Apakah komunikasi antara atasan dengan pegawai, pegawai dengan atasan, rekan sekerja dan seluruh pegawai terjalin dengan baik. Dan peneliti juga ingin mengetahui apakah pegawai sudah mendapatkan kepuasan kerja selama bekerja pada Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara Serta Ditinjau dari Sudut Pandang Islam”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan terkait penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi, motivasi dan komunikasi secara simultan terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara?
5. Bagaimana kompetensi, motivasi, komunikasi dan kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara ditinjau menurut sudut pandangan Islam?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, motivasi dan komunikasi secara simultan terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi, motivasi, komunikasi dan kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Utara ditinjau menurut sudut pandangan Islam

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis, teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Bagi Akademis
 - a. Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kompetensi, motivasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja.
 - b. Untuk menambah ilmu, terutama dalam bidang sumber daya manusia.

2. **Bagi Penulis**

Diharapkan mampu menambah pengetahuan dan memperluas pengetahuan terutama mengenai kompetensi, motivasi, komunikasi dan kepuasan kerja.

3. **Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan Instansi dalam mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dengan kompetensi, motivasi, komunikasi dan kepuasan kerja pada pegawai.