

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting didalam suatu organisasi. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi.

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawainya. Kinerja pegawai merupakan suatu tindakan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Handoko 2020:135). Setiap organisasi selalu mengharapkan pegawainya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki pegawai yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi pemerintah. Selain itu, dengan memiliki pegawai yang berprestasi organisasi dapat meningkatkan kinerja Pemerintahan. Karena seringkali organisasi menghadapi masalah mengenai sumber daya manusianya. Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan.

Manajemen itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu SDM-nya dapat berjalan efektif dan sesuai dengan prosedur yang telah disepakati bersama maka organisasi tetap berjalan efektif. Dengan kata lain kelangsungan suatu organisasi itu ditentukan oleh kinerja pegawainya. Menurut Siagian (2019:123) bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu : gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja (motivation), disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya.

Faktor lain yang memengaruhi kinerja pegawai adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat

memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik dan sebagainya (Nitisemito 2017:197).

Lingkungan kerja fisik dalam suatu perusahaan merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja pegawai yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab pegawai mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Bayangkan saja, jika ruangan kerja tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja pegawai.

Dalam mencapai kenyamanan tempat kerja antara lain dapat dilakukan dengan jalan memelihara prasarana fisik seperti seperti kebersihan yang selalu terjaga, penerangan cahaya yang cukup, ventilasi udara, suara musik dan tata ruang kantor yang nyaman. Karena lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada di dalam lingkungannya (Nitisemito 2020:183). Pihak pimpinan organisasi juga hendaknya mampu mendorong inisiatif dan kreatifitas. Kondisi seperti inilah yang selanjutnya menciptakan antusiasme bagi pegawai dalam mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

Pengertian Tempat Kerja menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja, tempat kerja adalah Setiap ruangan atau lapangan baik yang terbuka atau tertutup, menetap atau bergerak dimana terdapat pekerja yang bekerja atau dimasuki orang bekerja untuk keperluan usaha. Pengertian tempat kerja menurut Occupational Health & Safety Management System (OHSAS) 1800:2007, tempat kerja adalah Lokasi dimanapun yang berhubungan dengan aktivitas atau kegiatan kerja di bawah kendali sebuah perusahaan atau organisasi sedangkan Menurut Mardiana (2016:15) dalam buku Manajemen Produksi, lingkungan kerja adalah lingkungan di mana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal.

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Depok sangat membutuhkan kinerja pegawai yang tinggi untuk meningkatkan produktivitas organisasi, karena dengan memiliki tanggung jawab yang tinggi, tujuan yang realitas, rencana kerja yang menyeluruh, berani

mengambil resiko yang dihadapi, maka produktivitas organisasi akan meningkat, oleh karena itu salah satunya adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik serta kondusif.

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Depok merupakan perwakilan dari BPS Pusat, dimana wajib melayani permintaan data dari lembaga-lembaga terkait di lingkungan kota Depok. Secara umum, pelayanan permintaan data datang dari akademisi maupun instansi pemerintah lainnya di sekitar kantor Pemkot Depok.

Berdasarkan pengamatan penulis walaupun permintaan tersebut sudah memenuhi kebutuhan konsumen, namun ada kalanya kelengkapan data dirasa kurang. Selain itu juga sosialisasi bagi pengguna atau konsumen baru belum cukup tersebar luas. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen yang datang untuk mengumpulkan data.

Masalah lainnya adalah ruang lingkup pengumpulan data di sekitar Kota Depok cukup luas dan kadang menjadi kendala bagi petugas pada saat melakukan survei. Walaupun begitu finalisasi data dilakukan di kantor BPS Kota Depok, agar kinerja maksimal pastinya dibutuhkan ruang kerja dan peralatan yang kondusif dalam rangka memaksimalkan laporan yang berisi data-data hasil survei. Berdasarkan pengamatan terhadap rekan sesama staf BPS, penulis melihat ada beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam proses tersebut dikarenakan kurang memadainya fasilitas sarana dan prasarana di lokasi kerja.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Badan Pusat Statistik Kota Depok.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul Pelayanan, Lokasi, Lingkungan dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut: Penerapan kepemimpinan yang belum sesuai dengan tujuan, visi, misi perusahaan

1. Terjadinya penurunan layanan di BPS Kota Depok.
2. Sarana dan prasarana di BPS Kota Depok kurang memadai.

3. Kurang responsif dan informatifnya petugas dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh konsumen saat berkunjung ke BPS Kota Depok.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di BPS Kota Depok menunjukkan bahwa terdapat masalah yang cukup banyak. Guna mencegah mengembangnya penelitian maka peneliti membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu, peneliti membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Di BPS Kota Depok.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

4. Apakah kualitas pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di BPS Kota Depok ?
5. Apakah lokasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di BPS Kota Depok ?
6. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di BPS Kota Depok ?
7. Apakah kualitas pelayanan, lokasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di BPS Kota Depok ?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

8. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di BPS Kota Depok.
9. Untuk mengetahui apakah lokasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di BPS Kota Depok.

10. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di BPS Kota Depok.
11. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, lokasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja BPS Kota Depok.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

12. Dapat digunakan sebagai masukan bagi para karyawan khususnya maupun pimpinan Kantor Pos Cabang Depok 2.
13. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan kepemimpinan, motivasi kerja, budaya organisasi dan kinerja karyawan.
14. Menambah wawasan dari ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan proposal ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan proposal serta beberapa literature yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik ini pengumpulan data dan devinisi .

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi berbagaikan buku ,jurnal, rujukkan yang secara sah digunakan dalam menyusun pelatihan ini