

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dengan tingkat persaingan yang semakin ketat peran sumber daya manusia sampai saat ini masih menjadi fokus utama suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat menjaga eksistensinya. Meskipun Indonesia sudah memasuki revolusi 4.0 dimana perusahaan dituntut untuk berevolusi dalam melakukan aktivitas atau operasionalnya dari secara konvensional ke digital, namun peran sumber daya manusia tetap masih melekat untuk sebuah perusahaan karena sumber daya manusia masih menjadi kontribusi untuk mengembangkan suatu perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan aset utama yang harus diperhatikan dalam segala kebutuhannya.

Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berbeda-beda sesuai dengan *soft skill* dan *hard skill* yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan. Maka dari itu, perusahaan perlu melakukan pengelolaan dan perencanaan sumber daya manusia yang baik agar mampu mencapai tujuan perusahaan dan dapat bersaing secara global.

Perusahaan yang memiliki sumber daya seperti: modal yang cukup, mesin yang canggih tidak dapat memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh adanya sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Oleh sebab itu, sebuah perusahaan perlu menjaga kualitas sumber daya manusia agar mampu menciptakan kepuasan kerja yang optimal.

Job Satisfaction adalah sikap pekerja terhadap pekerjaan yang dimiliki ya, yang menunjukkan perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima dari pekerjaannya (Astuti & Iverizkinawati, 2018). Lalu menurut peneliti lain kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan cara pekerja mencintai pekerjaannya (Pangestu et al., 2017). Menggambarkan pentingnya *Job satisfaction* pada karyawan maka dari itu faktor *Job satisfaction* memberikan sejumlah penghargaan kepada karyawan untuk bisa memberikan kepuasan kerja.

Physical work environment berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Sudana & Supartha, 2015). Maka dari itu peralatan kebersihan sangatlah penting bagi petugas PPSU. Didukung dari penelitian (Hendri, 2012) Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sangatlah penting diperhatikan.

WorkLoad adalah muncul karena perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Lubis & Nurhayati, 2020). Lalu sama seperti pendapat menurut (Liu, 2016) untuk meningkatkan kepuasan kerja, kita dapat mulai dari memikirkan perspektif beban kerja, hubungan antar pribadi, pekerjaan umpan balik, kerja tim. Karena pekerjaan manusia bersifat mental dan fisik, masing-masing memiliki tingkat pembebanan yang berbeda. Jika terlalu banyak beban yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Hal ini didukung oleh (Mahendrawan & Indrawati, 2015) semakin besar beban kerja karyawan, maka akan mengakibatkan semakin menurunnya kepuasan kerja karyawan

Work Relationship adalah hubungan yang terjalin dengan baik, akan saling menguntungkan antara pihak organisasi dan karyawan, di mana karyawan akan lebih giat untuk bekerja dan memperoleh kepuasan tersendiri atas perjanjian yang telah dibuat dan organisasi akan mendapatkan keuntungan untuk mencapai tujuan organisasi (Hakim et al., 2018). Hubungan kerja para petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) harus dijaga komunikasinya dengan penanggung jawab dan warga sekitar supaya memberikan rasa kepercayaan kepada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) hal ini sesuai dengan pernyataan (Matalia, 2012) karena komunikasi dalam hubungan kerja berlaku sebagai suatu rantai koordinasi antara para pegawai dengan fungsi organisasi.

Berdasarkan hasil *indepth interview* yang dilakukan dengan petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir terdapat fenomena-fenomena yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini diantaranya yaitu, pertama mengenai variabel *Job Satisfaction*, kepuasan kerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir dapat dinilai dari masing-masing persepsi petugas PPSU pada pekerjaannya, sehingga kepuasan kerja para petugas PPSU dinilai secara individu oleh mereka sendiri. Seperti halnya para petugas PPSU merasa puas ketika mendapatkan ucapan terima kasih dan simpati dari masyarakat sekitar tempat mereka bekerja. Hal ini dikarenakan para petugas PPSU merasa hasil pekerjaannya sudah maksimal dan memberikan kesan baik. Kedua, mengenai variabel *Work Relationship* yaitu ketika petugas mendapat informasi mendadak dari atasan di

luar jam kerja untuk melakukan suatu tugas atau mengikuti apel dengan hanya di beri kompensasi waktu satu jam untuk hadir di lokasi. hal ini menimbulkan hubungan yang tidak baik antara atasan dengan petugas. Hubungan tidak baik lainnya pun terjadi antara petugas dengan petugas yaitu ketika di dalam satu tim terdapat anggota baru yang belum memahami cara kerja sehingga menimbulkan *miss* komunikasi. hal lainnya pun terjadi antara petugas dengan masyarakat yaitu ketika warga atau masyarakat membuat tanggapan yang tidak sesuai dengan fakta dan melaporkan kepada penanggung jawab petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) yang menyebabkan seolah-olah petugas PPSU tidak bekerja dilapangan. Ketiga, mengenai variabel *WorkLoad* yaitu ketika petugas tetap harus bekerja saat terjadi banjir di malam hari walaupun di luar jam kerja. Beban kerja lainnya ketika cuaca sedang hujan petugas dituntut harus masuk kedalam selokan untuk membersihkan sampah yang menyumbat saluran air agar tidak terjadi banjir. Kemudian beban kerja lainnya yaitu ketika petugas mendapatkan pekerjaan tambahan diluar tugas pokok kebersihan seperti membantu petugas pertamanan dalam melakukan penebangan pohon yang mengganggu di pinggir jalan. Hal lainnya yang menjadi beban kerja yaitu ketika mendapat tugas untuk ikut serta dalam pembagian bansos khususnya di era pandemi. Keempat mengenai variabel *Physical Work Environment*, petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir menyatakan bahwa selama bekerja fasilitas yang diberikan oleh dinas kebersihan cukup memadai, namun di era pandemi terdapat ketentuan baru dimana satu petugas hanya diberikan tiga sapu untuk satu tahun jika kurang dari satu tahun petugas

harus membeli dengan uang pribadi. Hal lainnya terkait lingkungan kerja fisik yaitu ketika cuaca hujan bisa mengganggu kegiatan kerja para petugas PPSU dan adanya kebisingan di jalan sehingga mengganggu para petugas PPSU yang sedang bekerja.

Berdasarkan latar belakang, uraian, dan fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis akan meneliti **“Pengaruh *Work Relationship*, *WorkLoad* dan *Physical Work Environment* Terhadap *Job Satisfaction* (Studi kasus pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan Cipulir) “.**

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini merupakan Replikasi dari penelitian sebelumnya yaitu (Anasi, 2020) yang berjudul *“Perceived influence of work relationship, workload and physical work environment on job satisfaction of librarians in South-West, Nigeria”*.

Pada penelitian ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama terkait dengan objek penelitian, dimana objek penelitian sebelumnya adalah pustakawan, sedangkan objek penelitian ini adalah Pekerja Kebersihan Kelurahan Cipulir . Kedua terkait dengan lokasi penelitian, dimana penelitian sebelumnya melakukan penelitian di *South-West* (Nigeria), sedangkan pada penelitian ini melakukan penelitian di Indonesia. Ketiga terkait software yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan SmartPLS 3.0 sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan SPSS.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian ini diberikan judul “**Pengaruh *Work Relationship*, *WorkLoad* dan *Physical Work Environment* Terhadap *Job Satisfaction* (Studi kasus pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan Cipulir)**“.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan pada penelitian ini untuk dibuktikan kebenarannya. Maka peneliti menentukan rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah *Work Relationship* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir ?
2. Apakah *WorkLoad* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir ?
3. Apakah *Physical Work Environment* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir ?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut, maka maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work Relationship* terhadap *Job Satisfaction* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir.
2. Untuk mengetahui pengaruh *WorkLoad* terhadap *Job Satisfaction* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Physical Work Environment* terhadap *Job Satisfaction* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir.

1.5 Pembatasan Masalah.

Penelitian ini diperlukan adanya batasan-batasan agar lebih terperinci dan terarah. Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Work Relationship*, *WorkLoad* dan *Physical Work Environment* sebagai *variable independent* (variabel bebas) dan *Job Satisfaction* sebagai *variabel dependent* (variabel terikat). Objek yang menjadi penelitian oleh penulis adalah petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir.

Pada *Work Relationship* berasal dari hubungan antara atasan dengan petugas maupun hubungan antar sesama rekan kerja dan hubungan antara petugas dengan masyarakat. Pada *WorkLoad* berasal dari banyaknya pekerjaan yang diberikan di tempat kerja. Pada *Physical Work Environment* dibatasi dengan ketersediaan fasilitas dan alat pendukung untuk melakukan pekerjaan, serta keadaan yang mendukung disekitar tempat kerja.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak yaitu :

1. Bagi penulis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti, serta dapat membuktikan teori-teori *Work Relationship*, *WorkLoad* dan *Physical Work Environment* terhadap *Job Satisfaction*.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi dan membuktikan hubungan variable *Work Relationship*, *WorkLoad* dan *Physical Work Environment* terhadap *Job Satisfaction* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir agar dapat berkontribusi dalam membantu perusahaan objek peneliti untuk meningkatkan performa karyawan sehingga sesuai dengan visi, misi maupun tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan .

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi khususnya ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang membahas *Work Relationship*, *WorkLoad* dan *Physical Work Environment* terhadap *Job Satisfaction* pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir.

1.7 Sistematika Penulisan

Terdapat lima bab pada penelitian ini, secara umum sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar belakang, ruang lingkup masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori manajemen sumber daya manusia dan teori mengenai variabel yang digunakan untuk melakukan penelitian ini yaitu teori *Work Relationship*, *WorkLoad*, *Physical Work Environment* dan *Job Satisfaction*, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sasaran yang dijadikan sebagai objek penelitian, populasi dan sampel. identifikasi dan pengukuran variabel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai hasil dan analisis yang terdiri dari, objek penelitian yaitu petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Cipulir, analisis data dan interpretasi hasil.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan.

