

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam proses perkembangan dan peningkatan mutu pada aspek pelayanan masyarakat, instansi pemerintah tentunya memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Berdasarkan tujuan tersebut, perusahaan/instansi ini melakukan proses pelayanan dengan menggunakan berbagai faktor yaitu sumber daya manusia, teknologi, sarana-prasarana, dan lain-lain. Salah satu faktor penting untuk mencapai tujuan utama Dinas PTSP adalah sumber daya manusianya. Sumber daya manusia itu sendiri sangat penting karena mereka adalah orang yang menjalankan proses dalam organisasi. Jika sumber daya manusia produktif, maka perusahaan juga akan produktif. (Adriansyah & Wiranto, 2018)

Sejarah singkat DPMTSP berawal dari terbitnya tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri tentang keluhan masyarakat pada sektor pelayanan publik dan upaya mencegah pelayanan kepada masyarakat yang berbelit-belit, lamban, biaya tinggi dan kinerja aparat yang buruk, perlu diupayakan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih murah serta untuk mencapai pelayanan masyarakat yang efisien dan efektif. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah salah satu perangkat kerja daerah yang dibuat berdasarkan

Peraturan Daerah Nomor 12 pada tahun 2013 tentang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu dengan sistim Satu Pintu. DPMPTSP ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non perizinan

Dalam usaha mengarahkan SDM agar dapat bekerja dan sejalan dengan tujuan instansi, maka pemimpin instansi harus memahami terlebih dahulu kebutuhan karyawan ketika bekerja/ melakukan suatu pekerjaan. Salah satu kebutuhan individual itu adalah kompensasi, Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Malayu, 2012).

Semua karyawan memiliki kebutuhan dan keinginan-keinginan tertentu, hal-hal seperti berikut harus dijadikan perhatian oleh perusahaan. Lalu agar perusahaan kepuasan kerja yang dimiliki karyawan tinggi, perusahaan mestinya mendorong karyawan untuk berkembang dan menambah kemampuan serta kreativitas yang dimiliki karyawan tersebut secara maksimal. Memberikan kompensasi yang memuaskan adalah sebagai cara yang harus ditempuh oleh instansi atau perusahaan tersebut (Parimita et al., 2018)

Sebuah motivasi juga menjadi faktor yang penting bagi karyawan agar mampu memberikan performa dan kinerja yang optimal kepada instansi.

Motivasi merupakan kerelaan atau kesediaan seseorang dalam mengeluarkan potensi dalam bekerja dan melakukan usaha kerja yang maksimal bagi tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan tersebut dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. (Immanuel & Mas'ud, 2017)

Motivasi adalah belum terpenuhinya keinginan yang menciptakan ketegangan sehingga menimbulkan reaksi dan upaya mencapai tujuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, lalu akan menimbulkan tindakan yang mengarah kepada tujuan dan akhirnya akan mampu membuat karyawan puas dalam pekerjaannya. (Hanafi & Yohana, 2017)

Pemimpin didalam suatu perusahaan atau instansi juga mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan perusahaan atau instansi dalam mencapai tujuan dan target utama mereka karna pemimpin ini juga mampu memotivasi karyawan dan menciptakan kepuasan kerja kepada bawahan yang dipimpinnya. Kepemimpinan adalah proses seorang pemimpin melalui individu untuk mempengaruhi sekelompok orang dalam perusahaan / instansi untuk mencapai tujuan bersama (Saleem, 2015)

Pemimpin memiliki beberapa perilaku yaitu instruktif dan otokratif, pemimpin seperti ini akan mempersulit bawahan dalam berkembang karena kurangnya motivasi serta kemampuan bawahannya. Pemimpin dengan perilaku delegatif akan membuat karyawan yang memiliki motivasi serta

kemampuan rendah menjadi semakin bingung. Motivasi dan Kepuasan Kerja akan tercipta dari pemimpin yang baik. (Rismayadi & Maemunah, 2016)

Menciptakan kepuasan kerja karyawan bukan suatu hal yang mudah, karena kepuasan kerja dapat tercipta jika faktor-faktor yang mempengaruhinya dapat terealisasi dengan baik dan diterima oleh karyawan di dalam suatu perusahaan. Kepuasan kerja adalah suatu sikap yang mencerminkan perasaan emosional karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dilihat dari sikap karyawan terhadap segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Parimita et al., 2018)

Kepuasan Kerja karyawan akan sangat menentukan kesehatan dari sebuah instansi karna apabila karyawan puas dengan pekerjaan mereka, karyawan dapat memberikan jasa yang efektif terhadap instansi. Kepuasan kerja juga berasal dari hasil emosi positif yang berasal dari kenikmatan seorang pekerja dari pekerjaan mereka. (Hanafi & Yohana, 2017)

Peneliti juga tertarik untuk melihat bagaimana gaya kepemimpinan pimpinan atau pejabat yang ada di Dinas tersebut untuk mengetahui apakah dia mampu memotivasi karyawan PJLP serta honorer, memperhatikan kebutuhan individual mereka dan menciptakan kepuasan kerja yang baik. Karna kepuasan kerja karyawan PNS maupun Non-PNS sangatlah

berpengaruh terhadap kesuksesan dan kelancaran Dinas PTSP tersebut. Fenomena tersebutlah, yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pegawai Non-PNS ini karena beberapa faktor diatas. Peneliti membuat penelitian ini dengan judul Pengaruh Kompensasi, Motivasi kerja dan Gaya kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Non-PNS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Walikota Jakarta Selatan.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan peneliti, peneliti melihat bahwa antara PNS dengan pegawai honorer dan PJLP yang ada di dinas tersebut memiliki kesenjangan kompensasi yang jauh sehingga peneliti melihat adanya kemungkinan motivasi kerja dan kepuasan kerja yang cenderung rendah akibat hal tersebut. Ditambah lagi, pegawai Non-PNS ini juga tidak dijanjikan dan tidak bisa menuntut bahwa mereka akan diangkat menjadi PNS maupun CPNS.

## **1.2 Ruang Lingkup Masalah**

Penelitian ini mempunyai fokus pada pegawai Non-PNS yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Walikota Jakarta Selatan, Peneliti mengidentifikasi 3 variabel yang dapat mempengaruhi dan berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Setelah mengidentifikasi, peneliti memutuskan untuk menggunakan 3 variabel yaitu pengaruh kompensasi, motivasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di instansi tersebut.

Penulis akan melakukan penelitian dengan metode kuantitatif yaitu dengan kuisisioner dan peneliti juga melakukan replikasi pada jurnal acuan yang telah disetujui antara peneliti dengan pembimbing penelitian. Agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan tepat dan dapat menuju sasaran yang peneliti inginkan dan sesuai dengan rumusan masalah, Ruang lingkup penelitian ini mencakup sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini difokuskan kepada pegawai Non-PNS yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kantor Walikota Jakarta Selatan. Penelitian ini akan mengukur Kepuasan Kerja Karyawan melalui Kompensasi, Gaya Kepemimpinan atasan dan Motivasi Kerja karyawan tersebut.
2. Sampel pada penelitian ini adalah karyawan tidak tetap atau PJLP yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kantor Walikota Jakarta Selatan.
3. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kuesioner online kepada pegawai Non-PNS di Kantor Walikota Jakarta Selatan.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa masalah yang ada dalam penelitian ini adapun masalah – masalah tersebut adalah Kompensasi, Motivasi Kerja, dan Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja karyawan Non PNS di PTSP Jakarta Selatan. Karyawan Non PNS yang memiliki Kompensasi rendah akan merasa kurang dihargai dibanding dengan karyawan PNS yang memiliki perbedaan Kompensasi yang cukup signifikan dengan Non PNS tersebut sehingga akan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja mereka.

Selain itu Motivasi Kerja yang diberikan oleh Pemimpin juga kurang baik maka dari itu peneliti ingin mengetahui apakah Gaya Kepemimpinan yang diterapkan selama ini sudah baik untuk Karyawan Non – PNS ini agar dapat mencapai Kepuasan kerja yang tinggi. Karna Kepuasan Kerja ini akan berpengaruh terhadap performa karyawan Non – PNS ini dan kontribusi mereka terhadap instansi PTSP ini.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Kepuasan Kerja karyawan adalah bagaimana perasaan seseorang yang bekerja didalam suatu instansi tersebut baik senang maupun tidak senang dengan pekerjaannya. Faktor – Faktor seperti Kompensasi, Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menetapkan masalah tersebut adalah masalah Kompensasi, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja yang berada di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Walikota Jakarta Selatan.

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja Pegawai Non-PNS di Dinas X ?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja Pegawai Non-PNS di Dinas X ?
3. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan atasan terhadap kepuasan kerja Pegawai Non-PNS di Dinas X ?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka peneliti mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh positif motivasi kerja terhadap kepuasan kerja Pegawai non PNS di Dinas X ?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh positif kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja Pegawai non PNS di Dinas X ?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh positif gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan non PNS di dinas X?

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini saya harap dapat bermanfaat untuk akademisi, peneliti, dan instansi terkait.

### 1.6.1 Bagi Akademisi

Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan, pengertian, pemahaman, dari Pengaruh Kompensasi, Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan juga memberikan gambaran seberapa penting Kompensasi, Gaya kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

### **1.6.2 Bagi Peneliti**

Menambah ilmu dan pengetahuan di bidang sumber daya manusia khususnya Kompensasi, Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Karyawan untuk meningkatkan kemampuan dalam penulisan karya ilmiah dan memberikan pemahaman teori seperti apa yang telah dilakukan saat proses penelitian, agar dapat diterapkan kepada permasalahan yang sejenis dikemudian hari.

### **1.6.3 Bagi Instansi**

Mengetahui pengaruh variabel Kompensasi, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja mereka di instansi terkait. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna serta bermanfaat bagi perusahaan sebagai saran dan pertimbangan instansi untuk mengetahui betapa pentingnya Kompensasi, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja karyawan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan ini adalah urutan penulisan di dalam penelitian ini dan bertujuan untuk memudahkan susunan penelitian. Penelitian ini memiliki lima bab dengan tahapan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian tentang objek yang diteliti, desain, dan jenis penelitian, metode -metode pengumpulan data, serta metode analisis data

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang metode-metode yang akan dipilih untuk melakukan penelitian, baik untuk mengumpulkan data dan menghitung hasil data yang telah didapat

### **BAB IV ANALISIS & PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, pembahasan hasil penelitian, dan pengembangan hasil pengujian yang dapat dikaitkan dengan teori yang ada.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan apa yang diperoleh dari hasil analisis penelitian pada bab sebelumnya dan peneliti memberikan saran terhadap objek atau tempat yang diteliti.