

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tenaga kerja atau pegawai sebagai sumber daya manusia merupakan bagian terpenting yang dibutuhkan oleh instansi agar dapat bekerja secara maksimal untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang berkualitas akan tercapai apabila kepuasan kerja pegawai diperhatikan oleh instansi yang nantinya juga akan menciptakan komitmen pada pegawai. Persoalan yang ada adalah bagaimana menciptakan manajemen yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat mencapai tujuan.

Kepuasan kerja adalah masalah yang sangat penting dalam organisasi dan merupakan suatu harapan yang ada pada diri sendiri yang kecenderungannya tidak nampak secara nyata, tetapi dapat mewujudkan suatu hasil pekerjaan. Untuk itu organisasi perlu meningkatkan kepuasan kerja pegawai agar mereka mau untuk meningkatkan hasil kerja sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu merupakan lembaga pemerintahan daerah Kabupaten Labuhanbatu yang bergerak dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang dilakukan adalah terkait dokumen pendaftaran penduduk seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan Surat Pindah, KIA (Kartu Identitas Anak) serta dokumen pencatatan sipil seperti dokumen Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian dan lain-lain.

Fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu yaitu kurangnya kepuasan kerja seperti karyawan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya serta adanya karyawan yang bermasalah pada saat jam kerja. Mobley (2011) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya turnover dibagi menjadi faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal meliputi aspek lingkungan dan aspek individu. Sedangkan faktor internal meliputi budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kompensasi, kepuasan kerja, dan karir. Selain itu, rendahnya komitmen organisasi juga terjadi yang dapat dilihat dari pegawai yang tidak mampu bekerja dengan maksimal.

Jika pegawai merasa nyaman bekerja, maka pegawai akan memiliki komitmen dan kepuasan dalam melaksanakan pekerjaannya. Komitmen terhadap organisasi menunjukkan suatu keadaan dimana seorang pegawai mempunyai nilai dan tujuan yang sama dengan organisasi. Komitmen merupakan suatu sifat dan perilaku yang dapat dipandang sebagai penggerak motivasi di dalam diri seseorang. Sehingga pegawai akan dengan mudah melaksanakan tugas-tugasnya dan jauh lebih mentaati norma, aturan dan kode etik yang ada di dalam organisasi oleh karena itu komitmen sangat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Bila pegawai tidak memiliki kepuasan dalam bekerja, mereka akan kurang berkomitmen terhadap perusahaan atau instansi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam setiap pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan sisi afektif atau emosi. Seperti yang di kemukakan oleh Martoyo (2000), bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional pegawai yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu, antara nilai balas jasa kerja pegawai dan organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang di inginkan oleh pegawai yang bersangkutan. Menurut Martoyo (2000), kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi.

Untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang baik dalam organisasi, juga diperlukan komitmen terhadap organisasi. Hal ini diharapkan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, juga untuk mempercepat pemantapan perwujudan perilaku yang diinginkan organisasi terhadap guru. Hal ini sangat penting karena untuk mendukung upaya peningkatan kinerja yang berkualitas sehingga upaya tersebut akan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Rendahnya komitmen menunjukkan kurang terpuaskan kebutuhan dan harapan pegawai pada keadaan organisasi yang kurang baik.

Jika pegawai merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi tentu akan berusaha mempertahankan keanggotaannya, mengidentifikasi serta mengabdikan diri sepenuhnya pada sasaran dan tujuan organisasi sekolah sehingga komitmen terhadap organisasi akan tercipta dengan sendirinya. Dengan komitmen yang dimilikinya, pegawai akan dapat bekerja sepenuh hati,

melibatkan diri secara aktif dan mengembangkan daya inovasi serta kreatifitas dalam kegiatan organisasi.

Komitmen organisasi merupakan suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi. Untuk mencapai hal tersebut, upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu perlu didukung oleh komitmen terhadap organisasi dari para karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dalam mencapai tujuan suatu organisasi.

Setiap organisasi pasti juga mempunyai suatu budaya yang antara satu organisasi dengan yang lain memiliki sisi unik tersendiri. Budaya mewakili nilai moral yang disepakati dan dijadikan pedoman oleh setiap anggota organisasi untuk bersikap. Greenberg dan Baron (2000) menyatakan budaya organisasi sebagai kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan yang diterima bersama oleh anggota organisasi.

Budaya organisasi merupakan tingkah laku serta gejala sosial yang menunjukkan identitas dan citra suatu budaya organisasi sebagai bidang studi yang ditujukan untuk memahami, menjelaskan, dan akhirnya meningkatkan sikap dan perilaku individu dan kelompok dalam organisasi (Colquitt et al, 2009). Budaya organisasi adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang terbentuk menjadi aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berpikir dan bertindak dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi kearah perkembangan yang lebih baik.

Budaya merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki setiap organisasi, secara khusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu sebagai salah satu alat dalam mewujudkan sasaran dan target yang telah ditentukan. Dengan adanya budaya, organisasi akan mampu menyamakan dan menyatukan pikiran-pikiran seluruh pegawai dalam suatu visi dan misi yang kemudian memunculkan suatu aktivitas yang bermanfaat dalam mengembangkan dan memajukan instansi.

Faktor komunikasi juga merupakan peranan penting dalam menjaga tingkat kepuasan kerja pegawai."Manajemen sering mempunyai masalah tidak efektifnya komunikasi" (Handoko, 1992:271). Pada dasarnya komunikasi yang efektif sangat penting bagi para manajer. Terdapat dua alasan pertama, komunikasi adalah proses melalui mana fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dapat tercapai. Kedua komunikasi adalah kegiatan untuk para manajer mencurahkan sebagian waktu mereka.

Kepuasan kerja pegawai dapat dilihat dengan komunikasi sesama rekan kerja dan atasan, dalam bekerja tidak bisa dielakkan bahwa setiap pegawai yang ada dikantor pasti saling berinteraksi satu sama lain, bukan hanya untuk menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan tetapi juga untuk saling bertukar informasi. Komunikasi adalah proses dimana setiap orang atau kelompok berbagi dan mempengaruhi informasi dengan atau kepada orang lain (atau kelompok) sehingga kedua orang (atau kelompok) dipahami dengan jelas satu sama lain (Shonubi dan Akintaro, 2016).

Proses komunikasi yang terjalin akan membawa hasil yang sangat berarti bagi organisasi karena komunikasi mempunyai dua fungsi penting dalam organisasi yaitu; (1) komunikasi merupakan pertukaran informasi (2) komunikasi membantu sekelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari anggota lain (Purwanto, 1996:20).

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan fenomena tersebut dengan judul **"Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Komitmen Organisasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu"**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi.
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasi.
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja.
4. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja.
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja.

6. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening.
7. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening.

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Kepuasan Kerja

2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

2.1.1.2. Indikator Kepuasan Kerja

1. Menyenangi Pekerjaan
2. Mencintai Pekerjaan
3. Moral Kerja
4. Kedisiplinan
5. Prestasi Kerja

2.1.2. Komitmen Organisasi

2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah suatu perilaku karyawan yang berkaitan dengan kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, adanya kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Agar dapat menilai organisasi tersebut sehingga mereka tetap loyal dan bersedia bekerja sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi tersebut.

2.1.2.3. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Lincoln dan Bashaw (dalam Sopiah, 2018) komitmen organisasi memiliki tiga indikator yaitu:

1. Kemauan karyawan, dimana adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi.
2. Kesetiaan karyawan, yang mana karyawan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi.
3. Kebanggaan karyawan, ditandai dengan karyawan merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya.

2.1.2. Budaya Organisasi

2.1.3.1 Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan norma - norma, nilai, asumsi, kepercayaan, kebiasaan yang dibuat dalam suatu organisasi dan disetujui oleh semua anggota organisasi sebagai pedoman atau acuan dalam organisasi dalam melakukan aktivitasnya baik yang diperuntukkan bagi karyawan maupun untuk kepentingan orang lain.

2.1.2.4. Indikator Budaya Organisasi

1. Aturan perilaku yang di amati
2. Norma standar perilaku
3. Nilai dominan
4. Filosofi
5. Aturan

2.1.3. Komunikasi

2.1.4.1 Pengertian Komunikasi

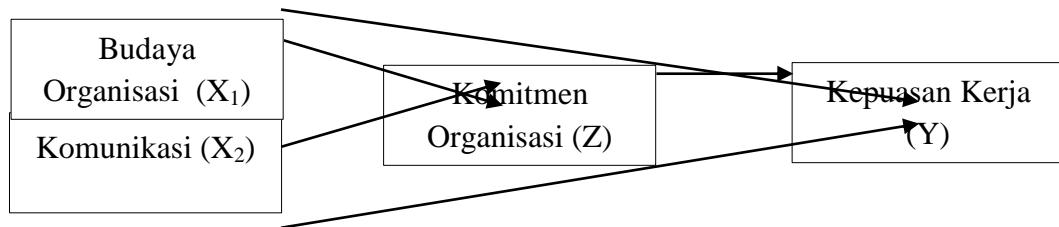
Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (noise), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, serta adanya kesempatan untuk melakukan umpan balik.

2.1.4.3 Indikator Komunikasi Organisasi

1. Aturan perilaku yang di amati
2. Norma standar perilaku
3. Nilai dominan
4. Filosofi
5. Aturan

2.3 Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan dalam menjelaskan suatu penelitian, maka peneliti menggambarkan kerangka konseptual yang memuat hubungan antar variable sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

- H1: Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.
H2: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.
H3: Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
H4: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
H5: Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
H6: Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi.
H7: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi.