

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan elemen terpenting dalam instansi pemerintah karena berperan dalam menggerakkan serta mewujudkan visi dan misi organisasi. Keberhasilan dan keberlangsungan suatu instansi sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia secara efektif dan efisien, khususnya dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Salah satu bentuk pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas dapat diwujudkan melalui peningkatan kepuasan kerja. Kepuasan kerja perlu mendapatkan perhatian dari semua unsur dalam organisasi karena berpengaruh baik bagi pegawai maupun organisasi (Ganyang, 2018:229).

Menurut Sutrisno (2019:74) kepuasan kerja adalah sikap pegawai terhadap pekerjaannya yang berkaitan dengan situasi kerja, kerjasama antar pegawai, penghargaan yang diterima dalam kerja dan hal-hal yang berkaitan dengan faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks yang muncul dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan pegawai terhadap pekerjaannya yang dikaitkan dengan kondisi nyata yang dialaminya.

Berdasarkan data GoodStats (2024) mengenai tingkat kepuasan kerja, diketahui bahwa hanya sekitar 64.9% pekerja di Indonesia merasa puas terhadap pekerjaannya yang dianggap cukup bermakna dan signifikan. Sebanyak 64,85% pekerja merasa pekerjaan yang dilakukan berperan dalam mendorong kreativitas dan menumbuhkan sikap inovatif. Di samping itu, 64,85% pekerja memiliki rekan kerja yang peduli terhadap kesejahterannya. Meskipun demikian, 56,19% pekerja yang merasa telah menerima gaji yang cukup, dan 55,59% pekerja merasa pendapatnya dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan. Kondisi ini menunjukkan tingkat kepuasan kerja pekerja Indonesia dapat memengaruhi kinerja individu, sehingga menimbulkan respons

perasaan puas maupun tidak puas dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya.

Kepuasan kerja pegawai perlu dikelola dan diciptakan secara optimal agar mampu meningkatkan moral kerja, dedikasi dan kedisiplinan pegawai dapat meningkat (Insan & Zusmawati, 2023:71). Pada dasarnya, kepuasan kerja bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai-nilai yang dianut dalam diri setiap individu, semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan pegawai maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Lestari et al., 2023:53). Kepuasan kerja berperan penting dalam menjaga performa kerja pegawai, karena pegawai yang puas memiliki sikap positif, penuh semangat dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebaliknya, pegawai yang tidak puas menunjukkan sikap negatif yang berdampak pada menurunnya kualitas kinerja serta sikap kerja yang kurang profesional.

Kecamatan merupakan bagian wilayah daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh Camat. Kantor Kecamatan Bekasi Utara sebagai bagian dari Instansi Pemerintah Kota Bekasi yang berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di 6 kelurahan yang berada dalam wilayah administratif Bekasi Utara. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan diterapkannya (PATEN) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Fenomena terkait kepuasan kerja pegawai tidak hanya terjadi pada perusahaan saja melainkan bisa terjadi di organisasi termasuk kantor kecamatan. Untuk mengetahui fenomena tersebut, peneliti melakukan pra-survei kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Bekasi Utara dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator kepuasan kerja. Temuan hasil pra-survei (lampiran 4, hal. 102) mengenai kepuasan kerja kepada 20 pegawai dan disajikan dalam Tabel 1.1 sebagai identifikasi permasalahan yang terjadi pada Kantor Kecamatan Bekasi Utara, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Pra-Survei Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Setuju	%	Tidak Setuju	%
1.	Saya merasa puas dengan kondisi kerja saat ini dan tidak memiliki keinginan untuk pindah kerja.	8	40%	12	60%
2.	Saya puas dengan interaksi antar rekan kerja yang membantu mempermudah penyelesaian tugas.	9	45%	11	55%
3.	Saya puas dengan prasarana kantor dapat membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan saat bekerja.	6	30%	14	70%

Sumber: Survei Pendahuluan, 2025.

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 1.1 mengenai kepuasan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Bekasi Utara diperoleh temuan bahwa sebesar 60% pegawai menyatakan tidak puas dengan kondisi kerja saat ini sehingga memiliki keinginan untuk pindah kerja. Selain itu, 55% pegawai menyatakan tidak puas terhadap interaksi antar rekan kerja karena belum mampu mempermudah penyelesaian tugas, serta 70% pegawai menyatakan tidak puas dengan prasarana kantor dalam membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan selama bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara mengungkapkan bahwa keinginan pegawai untuk berpindah ke dinas lain mencerminkan adanya kebutuhan pengembangan diri yang belum terpenuhi. Pegawai merasa belum memperoleh kesempatan yang cukup untuk menambah wawasan, pengalaman kerja dan menunjang karir. Selain itu, kurangnya koordinasi antar rekan kerja menyebabkan keterlambatan dalam pemenuhan permintaan dokumen yang berdampak pada menumpuknya pekerjaan. Hal ini terjadi karena interaksi yang belum berjalan optimal sehingga menimbulkan miskomunikasi. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pegawai harus melayani berbagai kebutuhan administrasi secara terus menerus dengan jumlah pemohon yang tinggi. Namun prasarana kantor yang kurang memadai dinilai belum mampu mendukung kenyamanan

kerja, sehingga menghambat pekerjaan dan menurunnya tingkat konsentrasi dalam bekerja.

Demikian halnya dengan Kantor Kecamatan Bekasi Utara terkait kepuasan kerja sebagaimana disajikan pada tabel 1.2. Tabel ini memberi gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja menurut persepsi pegawai.

Tabel 1.2
Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai

No	Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai	Jumlah Responden	Frekuensi Responden	%	Urutan
1.	Budaya organisasi	26	21	81%	1
2.	Kompensasi	26	15	58%	3
3.	Penempatan Kerja	26	9	35%	7
4.	Beban kerja	26	14	54%	4
5.	Lingkungan kerja	26	19	73%	2
6.	Fasilitas kerja	26	13	50%	5
7.	Kepemimpinan	26	10	38%	6

Sumber: Survei Pendahuluan, 2025.

Berdasarkan Tabel 1.2 hasil pra-survei kepada 26 pegawai diketahui bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan kerja adalah budaya organisasi sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 81% dan lingkungan kerja sebanyak 19 responden dengan persentase sebesar 73%. Secara keseluruhan, kedua faktor ini memiliki peran penting dalam memengaruhi kepuasan kerja pegawai sehingga peneliti mengambil faktor tersebut untuk dijadikan variabel dalam penelitian ini.

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja. Menurut Hajani & Andani (2020:1052) budaya organisasi adalah nilai, norma dan kepercayaan yang dijunjung tinggi oleh organisasi dan bersifat sebagai identitas diri bagi anggota organisasi dan dianggap sebagai karakteristik yang membedakan dengan organisasi lain. Budaya organisasi terbentuk sebagai kekuatan sosial yang tidak tampak dan mampu mengarahkan perilaku individu dalam menjalankan aktivitas kerja. Budaya yang kuat tidak hanya berfungsi sebagai pedoman, tetapi juga menjadi

penggerak utama dalam mewujudkan efektivitas dan keberlanjutan organisasi, seiring dengan perubahan yang terjadi pada individu didalamnya, termasuk perbedaan persepsi, keinginan, sikap, dan perilaku (Alasyari dkk., 2023:119). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Busri & Loliyani (2023:63) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang berarti penerapan budaya organisasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Namun demikian, temuan tersebut berbeda dengan penelitian Hamsal (2021:25) menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Berikut adalah temuan hasil pra-survei (lampiran 4, hal. 100) mengenai budaya organisasi kepada 20 pegawai dan disajikan dalam Tabel 1.3 sebagai identifikasi permasalahan yang terjadi pada Kantor Kecamatan Bekasi Utara, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3
Hasil Pra-Survei Budaya Organisasi

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Setuju	%	Tidak Setuju	%
1.	Saya terdorong untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas.	5	25%	15	75%
2.	Organisasi memperhatikan kesejahteraan pegawai dalam setiap pengambilan keputusan.	7	35%	13	65%
3.	Organisasi memberikan penghargaan kepada tim kerja yang mampu mencapai kinerja yang baik.	9	45%	11	55%

Sumber: Survei Pendahuluan, 2025.

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.3 mengenai budaya organisasi di Kantor Kecamatan Bekasi Utara, diperoleh temuan bahwa sebesar 75% pegawai belum merasakan adanya dorongan untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas. Selain itu, 65% pegawai merasa organisasi belum memperhatikan kesejahteraan pegawai dalam setiap pengambilan keputusan, dan 55% pegawai merasa

organisasi belum memberikan penghargaan kepada tim kerja yang mampu mencapai kinerja yang baik.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai budaya organisasi di Kantor Kecamatan Bekasi Utara belum berlangsung secara optimal. Kondisi tersebut tercermin dari pelaksanaan pekerjaan yang lebih menekankan pada kepatuhan terhadap prosedur, sementara ruang bagi pegawai untuk berinovasi masih terbatas menyebabkan dorongan untuk menyampaikan ide dan gagasan menjadi rendah. Selain itu, pengambilan keputusan lebih berfokus pada kelancaran pelayanan dan penyelesaian tugas administrasi, sementara kesejahteraan pegawai seperti sistem penghargaan atas pencapaian kinerja belum sepenuhnya diperhatikan. Kondisi ini menyebabkan pegawai belum merasakan adanya penghargaan yang jelas dan nyata atas kinerja yang telah dicapai.

Selain budaya organisasi, faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Menurut Sunyoto (2015:38) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja berperan dalam memengaruhi pegawai secara langsung maupun tidak langsung saat berada di tempat kerja dalam meningkatkan semangat kerja serta menciptakan rasa nyaman dalam bekerja. Pegawai yang puas dengan lingkungan kerja akan cenderung lebih loyal terhadap organisasi, karena merasa nyaman, aman, dan didukung sehingga mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Lingkungan kerja berperan penting untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan kerja para pegawai. Kepuasan kerja tentunya tercipta apabila adanya lingkungan kerja yang baik dan adanya perhatian dari organisasi yang akan memberikan dampak positif terhadap organisasi itu sendiri (Zai, 2024:57). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Insan & Zusmawati (2023:80) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin baik lingkungan kerja mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Sementara itu hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Imam & Rismawati (2022:13) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Berikut adalah temuan hasil pra-survei (lampiran 4, hal. 101) mengenai lingkungan kerja kepada 20 pegawai dan disajikan dalam Tabel 1.4 sebagai identifikasi permasalahan yang terjadi pada Kantor Kecamatan Bekasi Utara, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Pra-Survei Lingkungan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		Setuju	%	Tidak Setuju	%
1.	Kondisi tempat kerja nyaman dan rapi mendukung saya dalam menyelesaikan tugas dengan baik.	6	30%	14	70%
2.	Fasilitas kerja yang tersedia sudah memadai untuk mendukung kelancaran pekerjaan saya.	4	20%	16	80%
3.	Saya memiliki hubungan yang harmonis sesama rekan kerja.	7	35%	13	65%

Sumber: Survei Pendahuluan, 2025.

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.4 mengenai lingkungan kerja di Kantor Kecamatan Bekasi Utara diperoleh temuan bahwa sebesar 70% pegawai merasa kondisi tempat kerja tidak nyaman dan rapi dalam mendukung menyelesaikan tugas dengan baik. Sebesar 80% pegawai merasa fasilitas kerja yang tersedia belum memadai untuk mendukung kelancaran pekerjaan. Selain itu, sebesar 65% pegawai merasa kurang memiliki hubungan yang harmonis sesama rekan kerja.

Hasil tersebut diperkuat dengan wawancara kepada pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara bahwa lingkungan kerja masih belum mampu memenuhi kenyamanan pegawai dalam bekerja. Hal ini terlihat dari penataan ruangan, kebersihan yang kurang terjaga, serta fasilitas penyimpanan arsip yang masih terbatas menjadi menumpuknya dokumen yang tidak tertata dengan baik. Selain itu, hubungan kerja yang kurang harmonis ini menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam membangun kerja sama yang baik.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Budaya Organisasi**

dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan masukan bagi organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.
2. Bagi penelitian selanjutnya
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, maka ruang lingkup atau pembatasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan penelitian yang dibahas dibatasi pada pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara.
2. Penelitian difokuskan kepada pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara.

1.5 Sistematika Pelaporan

Untuk mempermudah pemahaman terhadap pembahasan dalam skripsi ini penulis melakukan secara sistematis sehingga dapat diperoleh gambaran secara garis besar. Berikut ini disampaikan sistematika pelaporan yang akan diterapkan:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembatasan masalah, dan sistematika pelaporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian mengenai pengertian budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja, serta faktor yang memengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan kerja dan indikator variabel. Selain itu, bab ini mencakup tinjauan terhadap penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini, dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, variabel penelitian, dan teknik analisis data meliputi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi objek penelitian yang berkaitan dengan profil organisasi, visi dan misi, deskripsi data responden, serta deskripsi hasil pengujian statistik. Pembahasan dalam bab ini difokuskan pada pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mencakup simpulan yang diperoleh dari keseluruhan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga memberikan saran yang diharapkan dapat berguna dan menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkaitan.