

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintahan yang berhadapan langsung dengan organisasi masyarakat luas dituntut memiliki sumberdaya manusia yang cakap, terampil, dinamis dan selalu siap melayani masyarakat. Agar dapat menjadi organisasi yang mampu melayani masyarakat dengan prima dituntut adanya sumber daya manusia yang semakin baik. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang penting dan sangat vital, karena merupakan asset dari organisasi guna mendukung operasional organisasi. Sebagai aset maka sumber daya manusia harus dipelihara dan dikembangkan salah satunya dengan cara meningkatkan kepuasan kerja SDM nya. Sumberdaya manusia merupakan aset terpenting bagi organisasi. Tanpa usaha dan kontribusi sumberdaya manusia suatu organisasi tidak akan mampu memenuhi target yang telah direncanakannya. Poros utama di dalam pergerakan organisasi adalah sumberdaya manusia dimana ia yang memilih teknologi, menggunakan modal, memanfaatkan dan memeliharannya, sehingga keberhasilan perusahaan maupun instansi dalam mengelola dan memanfaatkan sumberdaya manusianya dengan baik dianggap sebagai suatu hal yang penting.

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya. Semakin banyak aspek yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, semakin tinggi tingkat kepuasannya. Dari deskripsi tersebut di atas umumnya dikatakan bahwa kepuasan kerja

merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dengan mempertimbangkan aspek yang ada didalam pekerjaannya sehingga timbul dalam dirinya suatu perasaan senang atau tidak senang terhadap situasi kerja dan rekan sekerjanya (Locke, 2006). Apa yang dirasakan individu tersebut dapat positif atau negatif, tergantung dari persepsi terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Khan *et.al* (2012) berpendapat bahwa orang akan merasa puas apabila tidak ada perbedaan (*discrepancy*) antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan. Meskipun terdapat perbedaan akan tetapi kalau perbedaan tersebut positif maka orang atau karyawan akan merasa puas, demikian juga sebaliknya karyawan akan merasa puas, bila mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan. Makin besar kebutuhannya yang terpenuhi akan semakin puas, begitu pula sebaliknya. Peningkatan kualitas kepuasan kerja tidak hanya bermanfaat bagi organisasi, namun yang lebih penting adalah keberlanjutan keuntungan bagi organisasi (*sustain ability advantage*).

Menurut Subawa (2012), sikap dan perilaku karyawan terhadap pekerjaannya dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Robbins (2008), salah satu sikap yang mendukung kemajuan organisasi tersebut adalah keterlibatan kerja. Elemen lain yang mempengaruhi perilaku karyawan adalah lingkungan dari karyawan itu sendiri, yang dalam hal ini dukungan organisasi yang melingkupinya.

Antesenden dalam meningkatkan kepuasan kerja adalah kualitas komunikasi, dan kerjasama yang baik antar sumber daya manusia. Kualitas komunikasi interpersonal menurut Sengupta dan Pusateri (2000), secara

operasional didefinisikan sebagai tingkat di mana isi komunikasi dapat diterima dan dipahami oleh pihak lain yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut. Hal ini dapat dikatakan bahwa sarana terbaik untuk mencapai kualitas adalah melalui komunikasi antara penyedia jasa dengan penerima jasa itu.

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi tatap muka mempunyai keistimewaan dimana efek dan umpan balik, aksi dan reaksi langsung terlihat karena jarak fisik partisipan yang dekat. Aksi dan reaksi verbal dan nonverbal terlihat langsung dengan jelas. Oleh karena itu, tatap muka yang dilakukan secara terus menerus akan dapat mengembangkan mutu komunikasi interpersonal yang menguntungkan kedua belah pihak. Pada penelitian sekarang, peneliti akan lebih menitik beratkan pada kualitas komunikasi antar SDM atau kualitas komunikasi interpersonal. Lambert *et.al* (2010) dalam penelitiannya yang berjudul "*Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff*", menyatakan bahwa dukungan sosial tidak memiliki hubungan positif terhadap kepuasan kerja. Sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang sama namun dilakukan pada tempat penelitian yang berbeda dan responden yang berbeda pula penelitian Lambert *et.al* (2016) "*Social Support's Relationship To Correctional Staff Job Stress, Keterlibatan kerja, Job Satisfaction, And Organizational Commitment*" menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja SDM. Dengan demikian terdapat kontroversi hasil penelitian antara dukungan sosial dan kinerja. Berdasarkan kondisi tersebut, maka penelitian ini mencoba mengguakan variabel

Keterlibatan kerja untuk menyelesaikan perbedaan temuan penelitian Lambert *et.al* (2010) dan Lambert *et.al* (2016).

Sekretaris Daerah Pemerintah Kota Semarang memiliki 4 Assisten Administrasi yang membawahi Bagian –Bagian sebagaimana Nampak pada table dibawah ini

Tabel 1.1
JUMLAH SDM SETDA PEMKOT SEMARANG

No	Assisten Administratif	Bagian	Jumlah SDM
A.	Assisten Administrasi Pemerintahan		
		a. Bagian Hukum	24
		b. Bagian Tata Pemerintahan	26
		c. Bagian Otonomi Daerah	18
B.	Assisten Administrasi Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat		
		a. Bagian Perekonomian	15
		b. Bagian Pembangunan	17
		c. Bagian Kesejahteraan Rakyat	23
C.	Assisten Administrasi, Informasi dan Kerja Sama		
		a. Bagian Humas	19
		b. Bagian PDE	22
		c. Bagian Kerja Sama	22
D.	Assisten Administrasi dan umum		
		a. Bagian Organisasi	16
		b. Bagian Umum dan protocol	41
		c. Bagian Perlengkapam	18
		d. Bagian RT dan Santel	13
Jumlah			274

Sumber : Bagian Organisasi dan Kepegawaian Setda Pemkot Semarang

Masing masing Asisten Administrasi membawahi bagian sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diembannya. Dalam rangka mencapai tujuan dan visi misi organisasi, masing masing Bagian bekerja sesuai dengan indikator kinerja

yang sama diantaranya adalah kehadiran, pelaksanaan tupoksi harian, dan tingkat keaktifan mengikuti kegiatan organisasi. dalam memelihara SDM sebagai asset organisasi, Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Semarang berkewajiban untuk memberikan dukungan baik moril maupun materiil bagi SDM nya serta menjamin kesejahteraannya.

Dukungan sosial di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Semarang dari segi kenyamanan fisik dan psikologis SDM selalu terjamin, baik dari segi perhatian, penghargaan, informasi maupun bantuan / pertolongan yang diterima individu dari rekan kerja dan atasan. Kualitas komunikasi yang terjalin belum maksimal dengan indikator kualitas hasil penyampaian pesan oleh seseorang masih dipersepsikan berbeda beda karena kurang lengkapnya *content* informasi yang diterima dan terkadang hal ini berimbas pada kualitas hasil pengambilan keputusan. Banyaknya Bagian dari tiga orang Asisten Setda menjadikan banyaknya sekat administrative yang membatasi gerak koordinasi SDM. Koordinasi yang dilakukan harus melalui prosedur dan tingkatan birokrasi yang ada. Sehingga keterlibatan kerja SDM terlihat tidak maksimal karena adanya sekat tersebut.

Kepuasan kerja yang dirasakan SDM lebih berhubungan dengan prestise SDM terhadap pekerjaannya dan dukungan yang diterima baik dari atasan maupun rekan kerja. seharusnya kondisi tersebut mampu meningkatkan kinerja SDM namun kondisi tersebut belum mampu meningkatkan kinerja SDM dibuktikan dengan meningkatnya tingkat kemangkiran SDM Sekretariat Daerah

Pemerintah Kota Semarang yang meningkat secara signifikan pada tahun 2014 s/d

Tahun 2015 yang disajikan dalam table berikut :

Tabel 1.2
ANGKA KEMANGKIRAN SDM SETDA KOTA SEMARANG

No	Bulan	Jumlah pegawai	2014				2015			
			Terlambat		Absen		Terlambat		Absen	
			orang	%	orang	%	orang	%	orang	%
1	Januari	274	16	6	3	1	21	8	11	4
2	Februari	274	22	8	5	2	22	8	6	2
3	Maret	274	22	8	4	6	28	10	5	2
4	April	274	11	4	4	1	18	7	6	2
5	Mei	274	14	5	6	2	22	8	4	1
6	Juni	274	6	2	9	3	33	12	16	6
7	Juli	274	22	8	7	7	27	10	7	3
8	Agustus	274	26	9	6	2	26	9	9	3
9	Septemb er	274	19	7	3	1	22	8	6	2
10	oktober	274	21	8	6	2	23	8	5	2
11	Novembe r	274	23	8	5	2	26	9	7	3
12	Desembe r	274	19	7	4	1	27	10	9	3
				8		2		10		3
		274	221	1	62	3	295	8	91	3
	Rata Rata		18	7	5	2	25	9	8	3

Dapat dilihat dalam Tabel 2.1 bahwa banyaknya SDM terlambat pada tahun 2014 sebanyak 221 orang (81%) dan meningkat menjadi 295 orang (91%) begitu pula angka absen SDM yang pada tahun 2014 SDM yang tidak masuk kerja sebanyak 62 orang (23%) meningkat menjadi 91 orang (33%). Hal ini menunjukkan bahwa SDM Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Semarang menurun kinerjanya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Riset Gap hasil penelitian - penelitian terdahulu yang dilakukan Lambert *et.al* (2010) tentang pengaruh dukungan sosial terhadap variabel kepuasan kerja, menyatakan bahwa dukungan sosial tidak memiliki hubungan positif terhadap kepuasan kerja. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Lambert *et.al* (2016) tentang dukungan sosial hasilnya menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja SDM. Sehingga permasalahan yang muncul adalah “bagaimana meningkatkan kepuasan kerja melalui keterlibatan kerja, dukungan sosial dan kualitas komunikasi”. Berdasarkan research gap maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja?
2. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap keterlibatan kerja?
3. Bagaimana pengaruh kualitas komunikasi terhadap kepuasan kerja?
4. Bagaimana pengaruh kualitas komunikasi terhadap keterlibatan kerja?
5. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja?
6. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja melalui keterlibatan kerja?
7. Bagaimana pengaruh kualitas komunikasi terhadap kepuasan kerja melalui keterlibatan kerja?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja

2. Menguji dan menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap keterlibatan kerja
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas komunikasi terhadap kepuasan kerja
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas komunikasi terhadap keterlibatan kerja
5. Menguji dan menganalisis pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja melalui keterlibatan kerja
7. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas komunikasi terhadap kepuasan kerja melalui keterlibatan kerja

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi akademisi

Hasil penelitian dapat memperkaya lebih lanjut pentingnya *social support* dan *communication quality* terhadap keterlibatan kerja dan kepuasan kerja. Sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya. Serta dapat dijadikan pertimbangan bagi Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Semarang untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja melalui kualitas komunikasi, dukungan sosial dan keterlibatan kerja.

2. Bagi Praktisi

- a) Hasil penelitian ini dapat diterapkan dan dikembangkan melalui pelaksanaan tugas sehari-hari di organisasi.
- b) Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kinerja.