

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Pegawai sebagai salah satu aset paling penting bagi instansi untuk mencapai hasil kinerja yang bagus dan memiliki peranan yang sangat strategis dalam peningkatan hasil kinerja pegawai sehingga pegawai merasakan kepuasan terhadap suatu organisasi. Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia, merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi adalah masalah kepuasan kerja pegawai (**Syamsuryaty, 2019**).

Kepuasan kerja dianggap penting bagi organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Setiap organisasi maupun perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut hasil pengukuran kinerja terhadap 6 (enam) sasaran, 12 Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat yang tertuang dalam rencana strategis Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat tahun 2020 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2020**

No	Tujuan atau Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target	Realisasi
1	Meningkatkan fungsi koordinasi keagamaan dan kesejahteraan masyarakat	Persentase peningkatan aktivitas keagamaan	90%	74%
2	Meningkatkan prestasi Pasaman Barat dibidang keagamaan	Jumlah perolehan mendali pada MTQ TK Provinsi Sumbar	75%	63%
3	Meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah dan kualitas pelayanan publik	1. Nilai akuntabilitas kinerja pemerintah	80%	80%
		2. Nilai evaluasi kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah	89%	89%
		3. Nilai kepatuhan pelayanan publik	100%	100%
4	Meningkatkan fungsi koordinasi pelayanna hukum	1. Rasio produk hukum yang diharminisasi	100%	94%
		2. Rasio penanganan kasus/ perkara	100%	92%
5	Meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi sekretariat daerah	1. Nilai SAKIP	95%	81%
		2. Level maturitas SPIP	80%	74%
		3. Opini atas laporan keuangan	80%	72%
6	Meningkatkan fasilitas dan koordinasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah	1. Persentase realisasi fisik dan keuangan OPD	85%	85%
		2. Persentase pengadaan barang dan jasa secara elektronik	80%	75%

Sumber : Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat, 2020

Berdasarkan data di atas dapat di lihat bahwa terdapat 6 (enam) sasaran, 12 Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat yang tertuang dalam rencana strategis Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat, dari 12 Indikator Kinerja Utama (IKU) hanya ada 4 Indikator Kinerja Utama (IKU) yang tercapai 100% secara optimal, jenis kegiatan tersebut terdapat dalam nilai akuntabilitas kinerja pemerintah (80%), nilai evaluasi kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah (89%), nilai kepatuhan pelayanan publik (100%) dan persentase realisasi fisik dan keuangan OPD (85%). Dari data di atas dapat di simpulkan bahwa diskripsi hasil kinerja pegawai karena kepuasan kerja pegawai masi rendah sehingga tingkat tercapai masih belum optimal, dilihat dari penilaian terhadap organisasi sebelumnya sebagian besar berada pada kategori kurang baik disinyalir disebabkan oleh kepribadian, lingkungan kerja dan komunikasi interpersonal. Sedangkan 8 Indikator Kinerja Utama (IKU) yang belum mencapai 100% secara optimal yaitu : Persentase peningkatan aktivitas keagamaan (74%), Jumlah perolehan mendali pada MTQ TK Provinsi Sumbar (63%), Rasio produk hukum yang diharminisasi(94%), Rasio penanganan kasus/perkara (92%), nilai SAKIP (81%), Level maturitas SPIP (74%), Opini atas laporan kuangan (72%) dan Persentase pengadaan barang dan jasa secara elektronik (75%).

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya (**Junaidi dan Ahmad, 2019**). Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja. Kepuasan kerja sangat

dipengaruhi oleh kinerja individu, oleh sebab itu apabila kepuasan kerja ingin diperbaiki tentunya kinerja individu perlu diperhatikan. Upaya meningkatkan kepuasan kerja merupakan pekerjaan berat organisasi karena berkaitan dengan hasil kerja, sifat, karakter, dan perilaku manusia yang unik. Untuk memperbaiki hasil kepuasan kerja perlu diketahui faktor-faktor yang memengaruhinya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai antara lain kepribadian, lingkungan kerja dan komunikasi interpersonal.

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kepribadian. Menurut **Zulaila dan Hendarsyah (2020)**, kepribadian adalah keseluruhan cara seseorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Disamping itu kepribadian sering diartikan sebagai ciri-ciri yang menonjol pada diri individu, seperti kepada orang yang pemalu dikenakan atribut berkepribadian pemalu. Kepribadian adalah mencakup keseluruhan pikiran, perasaan dan tingkahlaku, kesadaran dan ketidak sadaran. Kepribadian membimbing orang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial dan lingkungan fisik. Dengan adanya kepribadian yang bagus akan berdampak baik bagi instansi, begitu juga sebaliknya jika kepribadian pegawai masih kurang bagus akan berdampak terhadap kinerja yang dihasilkan. Kepribadian pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat masih terbilang kurang bagus.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat masih terbilang kurang kondusif sehingga kinerja pegawai juga akan terganggu. Menurut **Azhari (2019)**, lingkungan kerja adalah sebuah konsep yang diterapkan

dengan menganalisa luas dari sekeliling karyawan yang dapat dirasakan seperti memenuhi kebutuhan intrinsik, ekstrinsik dan kebutuhan sosial karyawan serta alasan karyawan tetap berada di organisasi tempatnya bekerja. Lingkungan kerja sebagai seluruh kekuatan, aksi dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi pada saat ini dan yang berpotensi menantang aktivitas dan kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah gabungan dari tiga bagian lingkungan yaitu; lingkungan teknik, lingkungan manusia dan lingkungan organisasi.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal masih rendah pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat. Komunikasi interpersonal adalah arus pertukaran informasi atau pesan yang terjadi di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi sesuai dengan struktur dan hierarki yang terjadi dalam organisasi tertentu baik formal maupun informal **(Syamsuryaty, 2019)**. Komunikasi adalah suatu proses di mana seseorang atau sekelompok orang menyalurkan informasi kepada orang lain atau ke kelompok. Berbagai definisi komunikasi yang dikemukakan orang untuk memberikan batasan terhadap apa yang dimaksud dengan komunikasi, sesuai dari sudut pandang mana mereka memandang. Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi *horizontal* atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, ketrampilan

berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Menurut **Lubis dan Heryenzus (2020)**, komunikasi dapat mengalir dari tingkat yang lebih tinggi ke tingkat bawah organisasi; termasuk kebijakan manajemen, instruksi, dan memo resmi. Komunikasi adalah proses penyampaian sebuah pesan dalam bentuk atau cara menyampaikan yang bisa disesuaikan sehingga makna dari pesan tersebut dapat diterima sehingga terjadi pertukaran pesan verbal maupun non verbal dan hasil dari komunikasi yang telah dilakukan memungkinkan untuk mengubah tingkah laku seseorang (perubahan yang terjadi di dalam diri seseorang). Komunikasi ke bawah (*downward communication*) dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir ke bawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai ke karyawan lini dan personalia paling bawah.

Hasil penelitian tentang kepribadian terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bogor **Ilyas dan Saputro (2020)**. Menurut **Istan dan Hardinata (2020)**, menemukan bahwa kepribadian, disiplin kerja dan imbalan finansial berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Yayasan Perguruan Tamansiswa Cabang Curup.

Hasil penelitian **Kusumasari dan Lukiastuti (2020)**, yang meneliti tentang lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Semarang. Menurut **Istan dan Hardinata (2020)**, menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan

kerjapegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Semarang baik secara parsial maupun secara simultan. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasidan UMKM Tolitoli **Fiansi (2019)**.

Penelitian **Razak (2020)**, menyatakan bahwa adanya komunikasi interpersonal, kompetensi dan motivasi aparat terhadap kepuasan kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Baru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebanyak 52.8% pada Sekretariat Daerah Kabupaten Baru. Penelitian yang dilakukan oleh **Indah (2020)**, mengatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Dari masing-masing fenomena diatas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kepribadian Sebagai Variabel Intervening pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan kajian-kajian teori MSDM dan fenomena yang telah diuraikan dari latar belakang, banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerjamaka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Hasil kepuasan kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat masih belum optimal
2. Kepribadian pegawai yang ada pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat masih rendah

3. Kurang kondusifnya lingkungan kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
4. Komunikasi interpersonal masih rendah pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
5. Banyaknya pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat yang datang terlambat
6. Masih banyaknya pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat pulang sebelum waktu yang ditentukan.
7. Kurangnya kerjasama antar rekan kerja dalam suatu ruangan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
8. Masih banyak terjadinya selisih paham antara sesama pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
9. Kurangnya kerjasama tim yang baik antar sesama pegawai
10. Pengawasan yang dilakukan pimpinan belum maksimal

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih berfokus dan tidak menimbulkan banyak penafsiran maka perlu dibatasi permasalahan yang diteliti. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan dapat diungkap secara lebih cermat dan teliti. Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, maka variabel-variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini adalah lingkungan kerja dan komunikasi interpersonal, variabel intervening adalah kepribadian, sedangkan untuk variabel terikat adalah kepuasan kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat. Periode penelitian tahun 2021.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepribadian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepribadian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat ?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat?
5. Bagaimana pengaruh kepribadian terhadap kepuasan kerja pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat?
6. Bagaimana pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dengan kepribadian sebagai variabel intervening pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat?
7. Bagaimana pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja dengan kepribadian sebagai variabel intervening pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang terdapat dilatar belakang masalah, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk menganalisa dan mengestimasi :

- 1 Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepribadian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
- 2 Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepribadian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
- 3 Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
- 4 Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
- 5 Pengaruh kepribadian terhadap kepuasan kerja pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
- 6 Pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dengan kepribadian sebagai variabel intervening pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat
- 7 Pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja dengan kepribadian sebagai variabel intervening pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut maka dapat diperoleh manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan peneliti dalam bangku perkuliahan jurusan manajemen dengan konsentrasi manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat.

Dapat dimanfaatkan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman Barat, sebagai bahan evaluasi atas pengaruh lingkungan kerja, komunikasi interpersonal dan kepribadiantehadap kepuasan kerja. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai bahan informasi dan masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk penelitian yang akan datang sehingga akan membantu untuk mempercepat dan melengkapi penelitian yang diperlukan selanjutnya.