

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

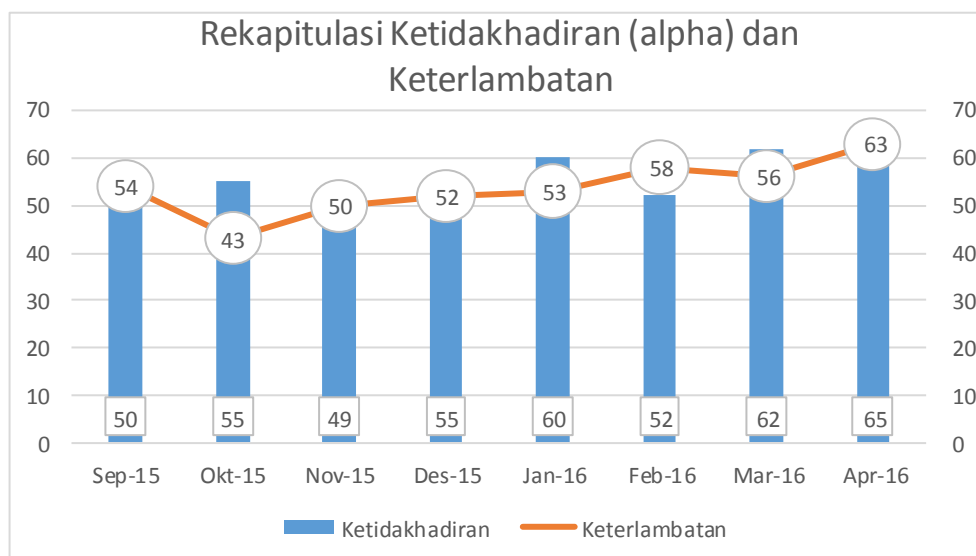
### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh semua perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam menjalani perusahaannya. Untuk memperoleh karyawan dengan kinerja yang tinggi, perusahaan harus memiliki pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan benar. Dalam mengelola sumber daya manusia, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang membentuk kepuasan karyawan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Badan Usaha Negara atau Daerah yang diselenggarakan oleh pemerintahan yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat yang memiliki kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan seperti pengadaan usaha di bidang perindustrian perdagangan, pengadaan alat kesehatan, surat keputusan kelayakan lingkungan hidup, dan sebagainya yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Pada penelitian ini, pengamatan dilakukan di kantor Walikota Jakarta Barat yaitu dibagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berlokasi di Jalan Kembangan Raya no. 2, Jakarta Barat. Bagian PTSP ini memiliki 38 orang pegawai yang terdiri dari 1 kepala PTSP, 1 Kepala Tata Usaha dengan 6 staff dibawahnya, 1 koordinator Bagian teknis dengan 16 staff dibawahnya, 1 koordinator Bagian Administrasi dengan 12 staff dibawahnya. PTSP beroperasi dari jam 08.00 – 16.00.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yanti selaku Kepala Tata Usaha yang memimpin Tata Usaha PTSP kantor walikota Jakarta Barat, masalah yang terjadi di bagian PTSP kantor Walikota Jakarta Barat adalah jumlah ketidakhadiran pegawai dan keterlambatan pegawai yang dinilai cukup besar dan dapat dilihat dari data berikut.



Gambar 1.1  
Rekapitulasi ketidakhadiran dan keterlambatan pegawai

Gambar diatas merupakan rekapitulasi frekuensi ketidakhadiran dan keterlambatan dari 34 pegawai di setiap bulannya pada hari kerja pada bulan September 2015 sampai April 2016. Terdapat 448 kali ketidakhadiran dan 429 kali keterlambatan kerja dalam 8 bulan dengan rata-rata 56 kali ketidakhadiran per bulan dan rata-rata 54 kali keterlambatan kerja per bulan. Data ketidakhadiran dalam gambar diatas merupakan ketidakhadiran yang tidak memiliki keterangan penyebab ketidakhadiran. Keterangan penyebab ketidakhadiran yang diperbolehkan adalah izin, sakit, cuti, dan dinas keluar. Data keterlambatan dalam gambar diatas merupakan data jumlah pegawai yang terlambat datang kerja, yaitu pegawai yang datang 15 menit atau lebih setelah jam masuk kantor yakni pukul 08.00. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengelola sumber daya manusia di PTSP kantor Walikota Jakarta Barat agar dapat mengurangi permasalahan yang terjadi.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Kemungkinan – kemungkinan yang dapat terjadi yang menyebabkan keterlambatan dan ketidakhadiran pegawai di PTSP kantor Walikota Jakarta Barat adalah:

1. Motivasi pegawai yang kurang saat bekerja.
2. Adanya ketidakpuasan kerja pada pegawai.
3. Komitmen kerja pegawai yang rendah pada pekerjaannya.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah ini dilakukan supaya penelitian tidak membahas terlalu luas sehingga dapat fokus dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian. Oleh karena itu batasan-batasan yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak membahas komitmen kerja pegawai pada pekerjaannya.
2. Penelitian ini dilakukan hanya kepada 34 staff pegawai dari 38 pegawai yang ada di PTSP, yaitu 1 koordinator dan 16 staff pegawai teknis, 1 koordinator dan 12 staff pegawai administrasi, serta 1 koordinator dan 6 staff pegawai tata usaha berada di PTSP kantor Walikota Jakarta Barat, tanpa ada penambahan atau pengurangan pegawai selama penelitian.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan secara spesifik sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja pegawai PTSP kantor Walikota Jakarta Barat saat ini?
2. Bagaimana kinerja pegawai PTSP kantor Walikota Jakarta Barat saat ini?
3. Apa yang menjadi motivasi pegawai yang bekerja di PTSP kantor Walikota Jakarta Barat dalam meningkatkan kinerja?
4. Bagaimana hubungan kepuasan kerja pegawai dengan kinerja pegawai di PTSP kantor Walikota Jakarta Barat?
5. Bagaimana hubungan kepuasan kerja pegawai dengan kinerja pegawai di PTSP kantor Walikota Jakarta Barat yang dimoderasi oleh motivasi kerja?

6. Usulan – usulan apa saja yang harus diberikan kepada PTSP kantor Walikota Jakarta Barat guna meningkatkan kinerja pegawai?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja pegawai PTSP kantor Walikota Jakarta Barat saat ini.
2. Mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai PTSP kantor Walikota Jakarta Barat saat ini.
3. Mengetahui dan menganalisis motivasi para pegawai yang bekerja di PTSP kantor Walikota Jakarta Barat.
4. Mengetahui dan menganalisis hubungan kepuasan kerja pegawai dengan kinerja pegawai di PTSP kantor Walikota Jakarta Barat.
5. Mengetahui dan menganalisis bagaimana hubungan kepuasan kerja pegawai dengan kinerja pegawai di PTSP kantor Walikota Jakarta Barat yang dimoderasi oleh motivasi kerja.
6. Memberikan usulan kepada PTSP kantor Walikota Jakarta Barat guna meningkatkan kinerja pegawai.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah yang akan diteliti, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi mengenai definisi teori-teori dan metode yang digunakan yang berhubungan dengan penelitian penulis, yang menjadi acuan dalam menyelesaikan suatu masalah.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang prosedur pengerjaan penelitian dalam bentuk *flow chart* dari penelitian pendahuluan hingga kesimpulan dan saran. Bab ini juga menjelaskan poin-poin dari *flow chart*.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi tentang cara pengumpulan data melalui kuesioner, dimulai dari penentuan jumlah sampel, variabel, sampai penyusunan kuesioner dan data-data sekunder lainnya yang mendukung pengerjaan penelitian ini.

#### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi pengolahan data yang digunakan dalam memecahkan masalah yang terjadi dalam penelitian penulis yang disertai dengan analisis hasil yang telah diperoleh berdasarkan pengolahan data.

#### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari peneliti dari hasil penelitian yang bermanfaat bagi perusahaan.

