

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang masalah**

Komisioner Ombudsman Republik Indonesia menyatakan laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik meningkat dari 5000 naik menjadi dua kali lipat di tahun 2016, dari sekitar 10 ribu lebih laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman, kebanyakan tentang sistem layanan pada pemerintah desa, pelayanan di institusi kepolisian, pelayanan kesehatan, dan lain-lain (Anonim, 2017). Tercatat sebanyak 73 orang atau 43% mengeluhkan lamban dan tingginya biaya pelayanan publik di pemerintahan daerah Jawa Tengah dan DIY (Sasangka, Bambang Aris, 2017). Tidak hanya di kota-kota besar saja, kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surakarta juga mengalami hal yang sama. Tujuan utama dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surakarta sendiri adalah untuk memberdayakan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah (KUMKM) agar mampu menjadi pelaku utama dalam perekonomian daerah.

Namun dalam realitas yang ada, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surakarta masih belum bisa mencapai sasaran dalam mewujudkan koperasi dan UMKM yang tangguh dan mempunyai jiwa kewirausahaan (Anonim, 2011). Seperti yang dilansir dalam laporan akuntabilitas kerja Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surakarta tahun 2011, ada hambatan dan kendala dalam pencapaian sasaran, diantaranya adalah:

- i) Terbatasnya jenis pelatihan yang dikehendaki UMKM dan yang mampu menciptakan peluang pasar.
- ii) Terbatasnya sumber daya manusia baik kualitas maupun kuantitas di bidang pengembangan sumber daya manusia.
- iii) Ketersediaan dana pembinaan.
- iv) Keterbatasan dana merupakan penyebab tidak tercapainya indikator kinerja partisipasi KTI dan pedagang kecil pada pelatihan kewirausahaan service HP dan penataan outlet.

Poin nomor 2 menunjukkan bahwa kurang tercapainya tujuan dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surakarta adalah karena kualitas SDM yang masih buruk. Kualitas SDM dapat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja SDM, karena kepuasan kerja sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan kelangsungan kinerja karyawan (Windarti, Ayu Ok. 2013. 230).

Kepuasan kerja adalah apa yang seseorang rasakan tentang pekerjaannya dan aspek diluar pekerjaannya, sejauh mana seseorang memandang pekerjaannya sebagai sebuah hal yang memuaskan atau tidak memuaskan (Spector, 1997). Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja (Mangkunegara, 2009:120):

- i) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
- ii) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan, promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Dari kedua faktor tersebut, dalam penelitian ini akan berfokus pada faktor lingkungan organisasi, khususnya pada iklim organisasi. Iklim organisasi menurut Litwin & Stringer (1968) berpengaruh terhadap tingkah laku karyawan yang bekerja di dalam lingkungan organisasi tersebut. Disamping itu iklim juga mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja (Ariyani, Dwi Emma, 2012). Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan jelas antara iklim organisasi dan kepuasan kerja, walaupun masih ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Dalam pemilihan topik penelitian ini berdasarkan adopsi dari penelitian Latif, Abdul (2010). Dalam penelitian sebelumnya meneliti hubungan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja yang dilakukan di Bangladesh dengan responden perawat. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya, responden yang akan diteliti adalah pegawai negeri sipil. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja pada Instansi Pemerintah Kota Surakarta”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- i) Bagaimana tingkat persepsi PNS pada dimensi struktur, dimensi standar, dimensi tanggung jawab, dimensi pengakuan, dimensi dukungan, dan dimensi komitmen?
- ii) Bagaimana tingkat kepuasan kerja di instansi pemerintahan Kota Surakarta?
- iii) Bagaimana pengaruh dimensi iklim organisasi pada Instansi Pemerintah Kota Surakarta terhadap kepuasan kerja karyawan di dalam instansi tersebut?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar tidak terjadi kesimpangsiuran dalam penelitian, maka penulis membatasi masalah pada :

- i) Karyawan

Karyawan yang akan diteliti adalah karyawan tetap yang dalam status aktif bekerja di Instansi Pemerintah Kota Surakarta.

- ii) Kepuasan kerja

Kepuasan kerja yang digunakan di sini untuk meneliti kepuasan kerja pada seorang karyawan dan dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Job Satisfaction Survey* dari Spector (1994) dengan 9

dimensi yaitu gaji, promosi, pengawasan, tunjangan, kondisi operasi, rekan kerja, lingkungan kerja, komunikasi.

iii) Iklim organisasi

Iklim organisasi merupakan gambaran dari budaya, gabungan antara perasaan, sikap, dan perilaku yang membentuk kehidupan organisasi (Ekvall, 1996). Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Organizational Climate Questionnaire* dari Robert Stringer (2002) dengan 6 dimensi yaitu struktur, standar, tanggung jawab, pengakuan, dukungan, dan komitmen.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

- i) Untuk mengetahui tingkat persepsi dimensi struktur, dimensi standar, dimensi tanggung jawab, dimensi pengakuan, dimensi dukungan, dan dimensi komitmen PNS terhadap iklim organisasi di instansi pemerintahan Kota Surakarta
- ii) Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada PNS di instansi pemerintahan di Kota Surakarta
- iii) Untuk mengetahui pengaruh dimensi iklim organisasi Instansi Pemerintah Kota Surakarta terhadap kepuasan kerja karyawan instansi tersebut.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi :

i) Bagi Organisasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi suatu sumbangan pemikiran, serta informasi bagi perusahaan agar dapat mewujudkan kualitas Sumber Daya Manusianya. Selain itu, bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui keadaan yang dialami oleh karyawan instansi pemerintah yang terkait dengan judul penulisan yaitu pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja.

ii) Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan referensi maupun bahan bacaan yang bermanfaat sehingga dapat menambah dan memperkaya ilmu.

## 1.6 Sistematika Penulisan

BAB I menjelaskan latar belakang penelitian ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II berisi tinjauan pustaka untuk memaparkan teori-teori dasar yang terkait dengan penelitian ini.

BAB III menggambarkan mengenai metode penelitian yang digunakan bagaimana penelitian dilakukan serta pengukuran yang diaplikasikan untuk menganalisa data yang telah dikumpulkan pada penelitian ini.

BAB IV pada bab ini menampilkan serta mendeskripsikan hasil analisis mengenai pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS).

BAB V sebagai penutup berisi kesimpulan yang di dapatkan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada BAB IV serta terdapat saran dan masukan bagi pihak-pihak yang terkait sehingga dapat mengimplementasikan hasil penelitian ini.

