

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Satuan Polisi Pamong Praja, disingkat Satpol PP merupakan perangkat Pemerintah Daerah dalam memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah. Satpol PP mempunyai tugas membantu kepala daerah untuk menciptakan suatu kondisi daerah yang tenteram, tertib, dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintahan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan aman. Oleh karena itu, di samping menegakkan Perda, Satpol PP juga dituntut untuk menegakkan kebijakan pemerintah daerah lainnya yaitu peraturan kepala daerah. Satpol PP sebagai perangkat daerah, mempunyai peran yang sangat strategis dalam memperkuat otonomi daerah dan pelayanan publik di daerah. Guna menjamin terlaksananya tugas Satpol PP dalam menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman serta perlindungan masyarakat perlu dilakukan peningkatan, khususnya pada sumber daya manusia.

Untuk memenuhi harapan masyarakat atas upaya perlindungan dan ketertiban, merupakan tantangan tersendiri bagi kelembagaan, khususnya Satpol PP itu sendiri dalam memenuhi tugas pokok dan fungsinya. Di mana perlu didukung oleh sumber daya manusia yang optimal. Keberadaan sumber daya

manusia di dalam suatu instansi pemerintah memegang peranan sangat penting, pegawai menjadi perencana, pelaku sekaligus penentu terwujudnya tujuan dari instansi pemerintah. Sebuah organisasi pada dasarnya ingin maju dan berkembang. Pegawai memiliki peranan dalam mewujudkan sebuah visi dan misi organisasi. Melihat peran penting pegawai tersebut, maka sebuah organisasi berusaha memperdayakan pegawai secara optimal menurut Simamora (dalam Prastiwi, 2014).

Berdasarkan hasil observasi awal pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada pegawai masih rendah, terdapat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja adalah komunikasi internal dan budaya organisasi, hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karena kedua hal tersebut menyangkut hubungan antara pegawai dan pegawai lainnya, pegawai dengan atasan, ataupun pegawai dengan dirinya sendiri yang merasa puas atau tidak puas dalam bekerja. Berikut merupakan data kepuasan kerja pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng yang diperoleh melalui kuisioner awal seperti pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Hasil Observasi Awal Kepuasan Kerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Buleleng

Nama Pegawai	Kepuasan Kerja						Skor Total	Kategori Kepuasan Kerja
	Pertanyaan							
	1	2	3	4	5	6		
I Gede Susanta	2	2	3	2	3	3	15	Cukup puas
Gede Yudi Mahajaya	2	2	2	2	3	3	14	Cukup puas
I Ketut Rudi Antara	2	1	2	3	1	3	12	Tidak puas

Kadek Suardika	3	3	2	1	2	3	14	Cukup puas
Putu Sudiarsa	2	2	1	2	2	1	10	Tidak puas
Gede Eka Putra	2	3	3	1	3	3	15	Cukup puas
I Wayan Budiassa	2	1	1	2	2	3	11	Tidak puas
Wayan Andre Yasa	3	2	3	2	2	2	14	Cukup puas
Wahyu Dewangkara Putra	3	2	2	3	3	2	15	Cukup puas
Komang Juli Astawan	1	2	2	2	2	2	11	Tidak puas
Jumlah							131	Tidak puas

Sumber: Hasil observasi awal

Berdasarkan Tabel 1.1 penentuan kategori kepuasan kerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng adalah dengan menggunakan skala likert yaitu dengan kriteria sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Jika responden memperoleh skor 300-250 maka dalam kategori sangat puas, 249-199 puas, 198-148 cukup puas, 147-97 tidak puas, 96-10 sangat tidak puas. Secara total kepuasan kerja pegawai berada dalam kategori tidak puas, hal ini menunjukkan tingkat kepuasan kerja pegawai masih rendah.

Tingkat kepuasan kerja tersebut juga dapat dilihat kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap pegawai dalam menjalankan tugas penertiban, seperti halnya saat menertibkan baliho ataupun spanduk yang mengganggu ketertiban umum di wilayah Kabupaten Buleleng yang menjalankan tugas tersebut kebanyakan melibatkan pegawai kontrak dan hanya beberapa pegawai negeri sipil yang turun kelapangan tanpa ada pengawasan dari atasan,

faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan kerja pegawai yaitu rekan kerja, hal ini dapat dilihat dari kurangnya komunikasi yang terjalin antara sesama rekan kerja, selain itu terdapat jalinan pertemanan yang mengelompok, dimana pegawai hanya akrab dengan satu kelompok tersebut, hal ini membuat hubungan antar sesama rekan kerja menjadi tidak baik.

Sunyoto (2012:213) menyatakan bahwa karyawan yang semakin tinggi tingkat kepuasannya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya karyawan yang tingkat kepuasannya rendah akan mengakibatkan tingginya tingkat kemangkirannya. Sedangkan pendapat dari Nur (2013:742) menyatakan kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki oleh seorang karyawan, baik yang menyenangkan (emosi positif) dan tidak menyenangkan (emosi negatif) tentang pekerjaannya sehingga mempengaruhi kinerja perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi internal, berdasarkan hasil observasi awal, komunikasi yang terjalin antar sesama pegawai Satpol PP Kabupaten Buleleng tidak berjalan dengan lancar, ini disebabkan karena pegawai jarang mendapatkan informasi terbaru mengenai tugas-tugas yang akan dilaksanakan dari rekan kerja mereka, sehingga pegawai mendapatkan informasi terbaru melalui papan pengumuman yang ada di kantor Satpol PP Kabupaten Buleleng. Selain komunikasi antar sesama rekan kerja yang kurang baik, komunikasi yang terjalin antara pegawai dan atasan juga kurang baik, hal ini dapat dilihat dari kurangnya penjelasan secara langsung yang diberikan kepada atasan untuk pegawainya mengenai prosedur dalam menjalankan tugas dilapangan, seringkali atasan hanya memberikan prosedur atau

arahan melalui surat yang diedarkan kepada para pegawai sebelum turun langsung kelapangan, sehingga banyak pegawai yang belum paham pada prosedur ataupun arahan yang diberikan, dikarenakan persepsi antara atasan dan pegawai dalam menanggapi hal tersebut berbeda. Berikut merupakan data komunikasi internal pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng yang diperoleh melalui kuesioner awal seperti pada tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2
Hasil Observasi Awal Komunikasi Internal Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng

Nama Pegawai	Komunikasi Internal				Skor	Kategori Komunikasi Internal
	Vertikal		Horizontal			
	1	2	3	4		
I Gede Susanta	2	2	2	2	8	Rendah
Gede Yudi Mahajaya	2	3	3	3	11	Cukup tinggi
I Ketut Rudi Antara	2	2	2	3	9	Cukup tinggi
Kadek Suardika	1	2	2	3	8	Rendah
Putu Sudiarsa	3	2	2	1	8	Rendah
Gede Eka Putra	2	2	3	1	8	Rendah
I Wayan Budiasa	3	2	2	2	9	Cukup tinggi
Wayan Andre Yasa	2	2	1	2	7	Rendah
Wahyu Dewangkara Putra	2	3	2	2	9	Cukup tinggi
Komang Juli Astawan	1	2	3	2	8	Rendah
Jumlah					85	Rendah

Sumber: Hasil observasi awal

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan rentang skor 200, sedangkan total perolehan skor kuesioner awal dari komunikasi internal berada dalam kategori rendah dengan total skor jawaban 85 dengan rentang skor yang diperoleh yaitu

107-77. Jika responden memperoleh skor 200-170 maka dalam kategori sangat tinggi, 169-139 tinggi, 138-108 cukup tinggi, 107-77 rendah dan 76-10 sangat rendah. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Muhamad (2000:79), mengatakan ada dua kemungkinan yang menyebabkan ketidakpuasan kerja seseorang, yang pertama karena seseorang tersebut tidak mendapat informasi yang dibutuhkannya mengenai pekerjaannya dan yang kedua karena hubungan dengan rekan sekerja yang kurang baik dengan kata lain komunikasi.

Faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah budaya organisasi. Berdasarkan hasil observasi awal sudah berkurangnya inisiatif dari pegawai untuk saling bertukar tugas piket dengan pegawai lainnya yang dikarenakan rekan kerja mereka berhalangan dalam jadwal piketnya, seperti sebelumnya jika salah satu pegawai dalam jadwal piketnya berhalangan untuk hadir maka pegawai lain berinisiatif untuk saling bertukar jadwal piket, sehingga dalam menjalankan piket tidak ada pegawai yang absensi. Hal tersebut secara tidak langsung dapat mempelancar jalannya piket karena jumlah personil yang menjalankan piket sesuai dengan yang telah ditentukan. Faktor lain yang menyebabkan budaya organisasi dalam kategori tidak baik yaitu arahan dan dukungan dari atasan, hal ini dapat dilihat dari sebelum memulai pekerjaan atau saat apel pagi yang dilakukan rutin oleh Satpol PP Kabupaten Buleleng, atasan jarang memberikan arahan ataupun dukungan terhadap anggotanya sebelum memulai pekerjaan. Berikut merupakan data budaya organisasi pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng yang diperoleh melalui kuesioner awal seperti Nampak pada tabel 1.3 sebagai berikut.

Tabel 1.3
 Hasil Observasi Awal Budaya Organisasi Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja
 Kabupaten Buleleng

Nama Pegawai	Budaya Organisasi										Skor Total	Kategori Kepuasan Kerja
	Pernyataan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
I Gede Susanta	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	24	Cukup tinggi
Gede Yudi Mahajaya	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	23	Rendah
I Ketut Rudi Antara	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	20	Rendah
Kadek Suardika	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	19	Rendah
Putu Sudiarsa	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	20	Rendah
Gede Eka Putra	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	22	Rendah
I Wayan Budiasa	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	21	Rendah
Wayan Andre Yasa	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	18	Rendah
Wahyu Dewangkara Putra	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	24	Cukup tinggi
Komang Juli Astawan	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	21	Rendah
Jumlah											212	Rendah

Sumber: Hasil observasi awal

Dengan pendekatan skala likert dari tabel 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng masih dikategorikan rendah. Jika responden memperoleh skor 500-420 maka dalam kategori sangat tinggi, 419-339 tinggi, 338-258 cukup tinggi, 257-117 rendah dan 116-36 sangat rendah. Berdasarkan hasil observasi awal melalui kuesioner menunjukan masih rendahnya budaya organisasi yang ada pada Satuan

Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng, hal tersebut berpotensi menyebabkan rendahnya kepuasan kerja Pegawai di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Robbins (2000:63), budaya organisasi adalah nilai-nilai, prinsip-prinsip, tradisi, dan cara-cara bekerja yang dianut bersama oleh para anggota organisasi dan mempengaruhi cara bertindak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian empirik dari Roy (2019), berpendapat bahwa komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik menulis dengan judul “Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng sebagai berikut:

- (1) Rendahnya tingkat kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.
- (2) Jaringan komunikasi internal pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan atasan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng masih dalam kategori kurang baik.
- (3) Budaya organisasi yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng masih dalam kategori kurang baik.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk memfokuskan pada masalah yang akan diteliti, maka penelitian membatasi variabel penelitian hanya terdiri dari tiga variabel yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi sebagai variabel bebas sedangkan Kepuasan Kerja sebagai variabel terikat. Dimana indikator-indikator tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka dalam menyusun penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut.

- (1) Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai melalui budaya organisasi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng?
- (2) Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap budaya organisasi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng?
- (3) Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng?
- (4) Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Menguji pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai melalui budaya organisasi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.
- (2) Menguji pengaruh komunikasi internal terhadap budaya organisasi pada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.
- (3) Menguji pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.
- (4) Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini berupa manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis yang dipaparkan sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi penerapan ilmu penelitian dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya mengenai pengaruh komunikasi internal dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng tentang pentingnya pengaruh komunikasi internal dan budaya organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.