

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam setiap organisasi, peran Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting untuk memastikan kelangsungan dan pencapaian yang optimal. SDM yang berkualitas, dengan keahlian, pengetahuan, dan pengalaman yang sesuai dengan tugas mereka, adalah kunci untuk mencapai tujuan organisasi. Keberadaan SDM yang kompeten ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi secara keseluruhan, tetapi juga berperan penting dalam menentukan kesuksesan jangka panjang. Seperti yang dinyatakan oleh Swandeni (2020), kemampuan SDM dalam mengelola operasional perusahaan dengan efektif adalah faktor krusial dalam mencapai tujuan organisasi secara efisien.

Oleh karena itu, keahlian dalam manajemen SDM menjadi sangat penting untuk kesuksesan sebuah organisasi. SDM tidak hanya bertanggung jawab atas tugas-tugas operasional, tetapi juga berperan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi. Setiap individu dalam organisasi membawa kontribusi unik berupa keterampilan, pengetahuan, dan motivasi yang dapat signifikan dalam mencapai tujuan bersama. Karena itu, manajemen perlu memperhatikan dan merespons pikiran, perasaan, dan aspirasi karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja dan dedikasi mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari. Dengan demikian, investasi dalam manajemen SDM yang efektif tidak hanya memperkuat struktur organisasi, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan individu dan kerja sama yang berkelanjutan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, organisasi atau perusahaan perlu mempertimbangkan apakah hubungan antara karyawan dan atasan serta sesama rekan kerja telah terjalin dengan baik. Keberadaan hubungan yang harmonis ini memegang peran kunci dalam menciptakan tingkat kepuasan kerja yang optimal. Djumahir dan Solimun (2013) mengartikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menunjukkan kebahagiaan atau kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya.

Tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki dampak positif yang signifikan pada kinerja karyawan, yang pada akhirnya akan membantu organisasi mencapai tujuan secara lebih efektif. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengelola dan memperkuat hubungan antar individu di dalamnya guna meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja secara berkelanjutan.

Kepuasan kerja merupakan tanggapan emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan yang dialami oleh karyawan. Ini mencakup serangkaian perasaan yang menggambarkan apakah mereka merasa puas atau tidak dengan pekerjaan mereka. Menurut Afandi (2017), kepuasan kerja adalah sikap positif karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang didasarkan pada penilaian mereka terhadap situasi kerja yang mereka hadapi. Kepuasan kerja mencerminkan kondisi psikologis seseorang dalam merespons hasil dari pekerjaan yang mereka lakukan.

Bagi pegawai di institusi pemerintah, mencapai kepuasan kerja sangat penting karena hal ini dapat meningkatkan semangat dan dedikasi mereka dalam bekerja, yang pada gilirannya akan membantu mencapai tujuan institusi tempat mereka bekerja. Sebaliknya, kurangnya kepuasan kerja dapat mengakibatkan penurunan motivasi dan semangat kerja, yang berpotensi berdampak negatif pada kinerja dan produktivitas mereka. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif.

Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng, yang berlokasi di Jl. Dahlia, Banyuasri, Kecamatan Buleleng, Kaliuntu, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali, bertanggung jawab dalam penanganan kebakaran dan bencana serta merupakan bagian dari dinas gawat darurat pemerintahan. Selain tugas utama menangani kebakaran, dinas ini juga bertugas memeriksa peralatan proteksi kebakaran, menyelidiki penyebab kebakaran, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya pencegahan kebakaran.

Awalnya, Dinas Pemadam Kebakaran Buleleng beroperasi sebagai bagian dari Unit Layanan Pengadaan (ULP). Namun, berdasarkan Peraturan Pemerintah Kabupaten

Buleleng tahun 2017, dinas ini resmi berpisah dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Buleleng (BPBD) dan menjadi entitas mandiri. Sejak saat itu, dinas ini beroperasi secara independen. Saat ini, Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng memiliki total 176 pegawai, termasuk 34 pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 142 pegawai non-ASN.

Pada awal observasi, tingkat kepuasan karyawan di Dinas Pemadam Kebakaran Buleleng masih belum mencapai titik maksimal. Hal ini tercermin dari keterbatasan fasilitas kerja seperti armada mobil pemadam yang sudah tua dan jumlahnya terbatas. Kepala Dinas, Bapak Subur, mengindikasikan bahwa dari 3 unit armada yang tersedia, sebagian besar sudah tua dan bahkan rusak. Kondisi ini mendesak untuk diperbarui namun terbatasnya anggaran APBD menjadi hambatan utama. Kurangnya fasilitas ini mengakibatkan kesulitan dalam penanganan kebakaran, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Perlengkapan seperti meja, komputer, dan ruangan yang sempit juga kurang memadai, yang berimbas pada kurangnya kepuasan dalam menjalankan tugas. Akibatnya, motivasi pegawai menurun, yang tercermin dari absensi tinggi, kehadiran yang tidak teratur, dan kurangnya inisiatif dalam pekerjaan mereka.

Meskipun hasil presurvey menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang cukup baik di mata pegawai, banyak dari mereka masih merasa tidak puas dengan kondisi yang ada. Survey menunjukkan bahwa ketidakpuasan terbesar pegawai adalah terkait dengan peralatan kerja, di mana 9 dari 12 responden menyatakan ketidakpuasan yang mencapai 75%. Selain itu, sebagian pegawai juga tidak puas dengan imbalan yang mereka terima, dengan 7 dari 12 responden menyatakan ketidakpuasan sebesar 58%. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pegawai masih jauh dari optimal, terutama terkait fasilitas kerja dan imbalan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan masalah tersebut, reward atau penghargaan dan fasilitas kerja menjadi aspek yang harus dipertimbangkan. Reward atau penghargaan dianggap krusial dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, seperti yang disorot dalam penelitian Foenay et al. (2020), yang menunjukkan bahwa reward memiliki dampak

yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin besar reward yang diterima, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan. Observasi awal menunjukkan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Buleleng menghadapi masalah dengan kurangnya apresiasi yang diberikan kepada pegawai. Kekurangan ini menyebabkan rendahnya kepuasan pegawai karena kurangnya penghargaan terhadap kontribusi mereka, ditambah lagi kurangnya komunikasi, pujian, dan insentif dari pimpinan kepada bawahannya.

Oleh karena itu, pentingnya reward atau penghargaan perlu diperhatikan karena berdampak pada kepuasan individu dalam sebuah organisasi. Selain reward, fasilitas kerja juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Buleleng. Fasilitas yang memadai dapat mendukung pegawai dalam menyelesaikan tugas mereka dengan baik, mendorong motivasi untuk meningkatkan kinerja. Namun, kepuasan kerja saat ini masih rendah di dinas tersebut, terutama disebabkan oleh kurangnya fasilitas yang memadai yang berdampak pada respon time yang lambat, seperti yang terlihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Tidak Memenuhi *Respon Time* 15 Menit pada Dinas Pemadaman Kebakaran Kabupaten Buleleng**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Respon Time yang tidak terpenuhi</b>
2017	15
2018	16
2019	6
2020	18
2021	17
2022	7
2023	39

Berdasarkan tabel diatas dapat dapat diketahui bahwa kepuasan kerja pada pegawai dinas pemadam kebakaran kabupaten buleleng yang dirasakan belum optimal hal ini dilihat dari jumlah *respon time* yang tidak memenuhi dari tahun ke

tahun mengalami naik turun tidak hanya itu total kerugian mengalami kebakaran dari tahun ke tahun mencapai miliaran dan semakin meningkat, hal ini tentunya visi pada Dinas pemadam kebakaran kabupaten buleleng dalam melayani dan membantu masyarakat tidak sesuai apa yang diharapkan masyarakat, berdasarkan fenomena permasalahan ini Maka dari itu dipandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh *Reward* dan Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng**"

### **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Dinas pemadam kebakaran Buleleng

- 1) Kurangnya kepuasan pegawai Dinas Pemadam Kebakaran belum mencapai hal yang diinginkan
- 2) Minimnya pemberian penghargaan terhadap pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng
- 3) Rendahnya hubungan antar pegawai dengan pimpinan.
- 4) Kurangnya dukungan pimpinan terhadap pegawai

### **1.3 Pembatasan Masalah Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah pada Dinas Pemadam kebakaran Buleleng maka penulis membatasi variabel penelitian hanya pada tiga variabel. *reward* dan motivasi kerja sebagai variabel bebas, kemudian Kepuasan Kerja sebagai variabel terikat.

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan pemaparan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng?

3. Bagaimana pengaruh *reward* dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *reward* terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng.
2. Mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng.
3. Mengetahui pengaruh *reward* dan fasilitas Kerja terhadap Kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang Manajemen SDM yang terkait *reward*, fasilitas kerja dan kepuasan kerja

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak dinas pemadam kebakaran Buleleng dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dalam penelitian ini, khususnya mengenai *reward* dan fasilitas kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai.