

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Saat ini persaingan antar instansi semakin hari semakin meningkat. Pada akhirnya, suatu organisasi perlu mengoptimalkan seluruh sumber daya yang mereka miliki, termasuk sumber daya manusia, modal, fasilitas, dan lain-lain. Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting dalam berjalannya suatu instansi. (Hasibuan, 2010) menyatakan bahwa SDM merupakan ilmu dan seni untuk mengatur hubungan serta peran tenaga kerja supaya menjadi lebih efektif dan efisien serta membantu mewujudkan tujuan dari organisasi. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas memungkinkan suatu organisasi untuk menghasilkan sesuatu yang diharapkan. Perusahaan dengan tujuan yang jelas dan sumber daya manusia yang berkualitas pasti akan memastikan bahwa pegawai merasa puas dengan pekerjaan mereka, yang secara tidak langsung menunjukkan betapa pentingnya kepuasan pegawai di suatu instansi. Tanggapan dan reaksi emosional seorang pegawai dapat menunjukkan puas atau tidaknya pegawai dengan pekerjaannya.

Kepuasan kerja dapat dilihat dari seberapa baik sikap seseorang dalam pekerjaan tersebut, yang ditentukan dengan seberapa banyak hasil yang diterima oleh seorang pegawai sesuai dengan seberapa baik mereka bekerja. Hal utama yang

harus dimiliki individu saat bekerja adalah kepuasan dengan pekerjaannya. Setiap orang memiliki karakteristik yang berbeda-beda, jadi tingkat kepuasan kerjanya juga berbeda-beda dari tinggi hingga rendahnya, dan dampak kepuasan kerja juga akan berbeda-beda.

As'sad (2012) menjelaskan bahwa indikasi adanya ketidakpuasan kerja dapat dilihat dari menurunnya absensi. Mangkunegara (2005:117) mengatakan pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi, mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif. Tingkat kehadiran pegawai juga dapat menurun seiring dengan tingkat kepuasan kerja pegawai, jadi perusahaan seharusnya memiliki sistem kompensasi yang efektif untuk memastikan bahwa pegawai puas dengan pekerjaan mereka.

Menurunnya kepuasan bisa juga dari faktor kompensasi. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung dan tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada organisasi (Hasibuan, 2016). Bagaimana organisasi dapat mencapai tujuannya adalah dengan menghargai kinerja para pegawainya. Kompensasi adalah salah satu dorongan utama untuk meningkatkan semangat kerja pegawai, ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pengusaha dan pegawai. Kompensasi terdiri dari sistem insentif yang terkait dengan kinerja tertentu, dan banyak perusahaan mengalami tingkat kepuasan pegawai yang rendah karena kompensasi yang mereka terima tidak sesuai dengan tingkat kerjanya. Oleh karena itu, jika pegawai merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan, maka pegawai akan melakukan pekerjaan dengan senang hati dan bahagia, dan perasaan ini akan tercermin pada pekerjaan mereka.

Penjelasan tersebut tentunya didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa kompensasi serta beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, seperti dari hasil penelitian (Yuananda dan Indriati, 2022). Hal ini berbeda dengan penelitian (Saputra, 2022) yang menemukan hasil penelitian bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Selain itu, yang mempengaruhi tingkat kepuasan pegawai yaitu beban kerja. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan waktu (Permendagri, 2008). Bagi sebuah organisasi, beban kerja sangat penting. Dengan memberikan beban kerja yang efektif, organisasi dapat mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan terbaik mereka dan seberapa besar dampaknya terhadap kinerja organisasi. Beban kerja adalah kumpulan proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Tugas dan kegiatan tersebut tidak akan dianggap sebagai beban kerja kecuali pekerja tersebut berhasil menyesuaikan diri dan menyelesaikannya.

Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, seperti dari hasil penelitian (Tambengi *et al.*, 2016) yang menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, serta pengembangan karir berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian (Iroth *et al.*, 2018) yang menemukan hasil penelitian bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Beban kerja menurut Meshkati (dalam Astianto dan Suprihhadi, 2014) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Karena pekerjaan yang dilakukan oleh manusia membutuhkan kesehatan mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat intensitas pembebanan yang pastinya berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Oleh karena itu, perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada diantara kedua batas yang ekstrim tadi, dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Penelitian ini akan memfokuskan pada pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja Kabupaten Buleleng. Pegawai yang dimaksud adalah seluruh pegawai yang aktif bekerja dalam kantor ini. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja merupakan dinas yang melayani pembuatan paspor, izin tinggal tetap, izin tinggal terbatas, izin tinggal kunjungan, dan juga perubahan data. Kantor Imigrasi ini berada di daerah yang strategis, yaitu di Kabupaten Buleleng, Bali, yang merupakan salah satu destinasi pariwisata internasional. Hal ini memungkinkan adanya volume pekerjaan yang tinggi terkait pelayanan imigrasi, baik dari warga negara Indonesia maupun warga negara asing. Serta Kantor Imigrasi Singaraja dapat menghadapi berbagai tantangan operasional, yang menarik untuk diteliti, seperti bagaimana mereka menangani volume pekerjaan, kepuasan pegawai, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pegawai, terdapat ketidakpuasan akan kompensasi yang didapatkan. Para pegawai merasa

kurang puas akan kompensasi yang diberikan dikarenakan beban kerja yang mereka dapatkan juga besar. Seringkali pegawai diminta untuk bekerja lembur bahkan bekerja disaat libur tetapi tidak diberikan kompensasi atau bonus yang seharusnya didapatkan ketika pegawai bekerja melebihi jam kerja normal. Padahal hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan motivasi kerja serta kepuasan pegawai. Kurangnya motivasi kerja inilah yang menyebabkan terjadinya penumpukan tugas-tugas yang harus diselesaikan sesuai target yang telah diberikan.

Selanjutnya yaitu perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, besarnya target yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Para pegawai pun seringkali merasa stres dengan tugas yang diberikan, dikarenakan dalam pelaksanaannya ditemukan kendala dan tidak mendapatkan solusi walaupun sudah melakukan konsultasi dengan atasan ataupun juga rekan kerja, misalnya pada saat pencarian ide-ide untuk pembuatan konten ataupun desain grafis. Pegawai pun terkadang mengerjakan tugas diluar tugas utamanya, contohnya pegawai pada Pelayanan Paspor RI yang seharusnya hanya melayani pembuatan paspor tetapi harus mengerjakan tugas dari bidang lain.

Fenomena ini mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh banyak instansi pelayanan publik di Indonesia. Jika dibandingkan dengan instansi pelayanan publik lain, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang juga menangani dokumen penting seperti izin pembangunan, serta izin penelitian, mereka sering menghadapi masalah serupa. Beban kerja yang tinggi dan kompensasi yang kurang memadai bisa menyebabkan penurunan kepuasan kerja dan akhirnya berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat. Pemilihan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sebagai lokasi penelitian ini dilatarbelakangi oleh fakta bahwa instansi ini memegang peran vital dalam pelayanan publik di wilayah Buleleng, dengan tanggung jawab yang besar dalam hal penerbitan dokumen imigrasi. Berbeda dengan beberapa instansi pelayanan publik lain yang mungkin memiliki volume kerja yang lebih terukur dan spesifik, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sering kali harus menghadapi fluktuasi beban kerja yang tidak menentu. Hal ini didukung dengan kurang puasannya para pegawai dengan kompensasi untuk beban kerja yang sering kali melebihi jam kerja normal. Kondisi ini memberikan dasar yang kuat untuk mengeksplorasi hubungan antara kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di instansi ini.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dan dengan adanya perbedaan dari hasil penelitian terdahulu, maka peneliti menggunakan judul **“Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Singaraja”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut.

1. Ketidakpuasan pegawai terhadap kompensasi yang didapatkan, karena beban kerja mereka yang juga sangat tinggi. Bahkan pada saat lembur ataupun bekerja dihari libur para pegawai tidak mendapat bonus.
2. Sering menemukan kendala dalam pengerjaan tugas walaupun sudah berdiskusi dengan atasan ataupun rekan kerja tetap tidak mendapatkan solusi.

3. Adapun pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, besarnya target yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk memperjelas dan mempermudah penelitian yang dilakukan. Sehingga masalah ini penting untuk diperdalam dan diteliti agar masalah yang terjadi lebih jelas. Dalam penelitian ini, peneliti membatasi variabelnya, yaitu kompensasi, beban kerja dan kepuasan kerja.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja?
3. Apakah kompensasi dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hal-hal sebagai berikut.

1. Menguji adanya pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja.

2. Menguji adanya pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja.
3. Menguji adanya pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Tujuan awal dari penelitian ini adalah untuk menemukan solusi dari permasalahan yang telah dirumuskan. Kemudian, tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk menemukan solusi atas masalah tersebut. Bagi peneliti selanjutnya, besar harapan agar penelitian ini dapat memberikan manfaat guna sebagai acuan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang dan tentunya terkait dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan diharapkan penelitian ini bisa memberikan saran ataupun masukan mengenai kompensasi dan juga beban kerja terhadap kepuasan pegawai. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan dimasa mendatang.