

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terletak di jalur perlintasan laut internasional yang menghubungkan dua samudra yakni Samudra Hindia dan Samudra Pasifik,serta diapit oleh dua Benua. Lebih jelasnya indonesia adalah jalan silang bagi jalur perlintasan pelayaran dan perdagangan internasional karena posisi geografisnya yang sangat strategis.

Awal tahun 2016 adalah awal diberlakukannya ASEAN Economic Community (AEC) atau sering disebut Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Indonesia merupakan salah satu negara yang tergabung dalam organisasi Association of South East Asia Nations (ASEAN) dan turut andil dalam kegiatan AEC/ MEA, negara-negara ASEAN lainnya yang turut andil yaitu Brunei Darussalam, Filipina, Kamboja, Laos, Malaysia, Myanmar, Singapura,Thailand dan Vietnam.

Sehubungan dengan kegiatan AEC/ MEA, Presiden Indonesia, Joko Widodo juga mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2016 tentang Bebas Visa Kunjungan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan hubungan negara Indonesia dengan negara lain dengan cara memberikan kemudahan bagi orang asing yang akan berkunjung ke Indonesia dalam bentuk pembebasan dari kewajiban memiliki visa kunjungan dengan memerhatikan asas timbal balik dan manfaat.

Peran imigrasi sangat penting mengingat pelaksanaan dan pelayanan keimigrasian yang menyangkut Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) dari berbagai negara-negara didunia. Imigrasi mempunyai peranan penting dan strategis terutama dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya yaitu sebagai institusi yang melaksanakan pelayanan baik langsung maupun tidak langsung terhadap para pemohon keimigrasian seperti dokumen perjalanan yaitu Surat Perjalanan Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor; fasilitas keimigrasian pada warga negara asing yaitu pemberian visa, izin tinggal dan status keimigrasian, penyidikan dan penindakan keimigrasian; dan sistem teknologi keimigrasian.

Dalam pencapaian tersebut, diperlukan sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia merupakan modal utama bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sumberdaya manusia menjadi pondasi utama pengelolaan organisasi agar dapat terarah menuju visi yang ditetapkan. Manusia sebagai salah satu komponen organisasi merupakan sumber daya penentu tercapainya visi dan misi organisasi. Manusia adalah aset besar organisasi yang bersifat dinamis yang dapat dikembangkan untuk menjadi kekuatan organisasi dalam menghasilkan produktifitas yang dapat digunakan untuk bersaing dengan kompetitor.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.¹Perusahaan dapat berjalan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan, apabila didalamnya terdapat manusia dengan satu

¹ Anne Bruce. *Rahasia Tempat Kerja: Penuh Semangat dan Menyenangkan*, (Jakarta: Serambil Ilmu Semesta, 2013), hal. 79

tujuan yang sama, yaitu berkeinginan untuk menjadikan perusahaan tempat bekerja dan mencari nafkah mengalami peningkatan keuntungan serta perkembangan dari tahun ke tahun. Manusia merupakan faktor penggerak utama dari seluruh aktivitas perusahaan, karena peranan itulah tenaga kerjahendaknya mendapatkan perhatian yang lebih serius dari pihak perusahaan sehingga menjadi lebih disiplin dalam kerja.

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas hal-hal berkaitan dengan manusiawi termasuk didalamnya adalah kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, pegawai, bahkan bagi masyarakat.

Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan

dengan *outcomes* seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja. Tingkat kepuasan kerja pegawai dapat dilihat dari tingkat absensi pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

Tabel 1.1
Tingkat Absensi Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Blitar Tahun
2018

No .	Bulan	Pegawai yang hadir sebulan penuh	Pegawai yang absen
1.	Januari	48	1
2.	Februari	47	2
3.	Maret	49	0
4.	April	46	3
5.	Mei	47	2
6.	Juni	49	0
7.	Juli	48	1
8.	Agustus	48	1
9.	September	48	2
10.	Oktober	49	0
11.	November	49	0
12.	Desember	48	1

Sumber : Data kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Dari data yang diperoleh diketahui seluruh jumlah pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sebanyak 49 orang. Dari data absensi tersebut dapat dilihat tingkat ketidak hadiran pegawai sangat rendah, hal ini menunjukkan

bahwa para pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar mengalami kepuasan dalam pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bersifat personal, artinya yang bisa merasakan hanyalah yang bersangkutan, dan mempunyai sifat tidak selalu sama antara orang yang satu dengan yang lainnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah kompensasi yaitu apa yang diterima oleh karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi.²Permasalahan kepuasan kerja karyawan tidak terlepas dari apa yang diterima oleh karyawan itu sendiri. Faktor kompensasi menjadi hal yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Jika hak dari karyawan dapat terpenuhi maka kepuasan kerja pegawai juga akan meningkat sesuai dengan tujuan perusahaan.

Pembayaran kompensasi kepada karyawan bukan hanya sekedar balas jasa atas prestasi kerja terhadap organisasi atau perusahaan, tetapi lebih diorientasi kepada pemenuhan kebutuhan baik fisik maupun sosial. Besarnya kompensasi mencerminkan status, pengakuan, dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh karyawan beserta keluarganya. Jika balas jasa yang diterima karyawan semakin besar berarti jabatannya semakin tinggi, statusnya semakin baik, kepuasan kerja juga semakin baik. Kompensasi telah dijelaskan dalam Al-Qur'an yang terdapat dalam Surat Ahqaf ayat 19 :

² Sondang Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 71

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَيُؤْتِيهِمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ.

Artinya : Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.³

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah promosi jabatan, promosi jabatan adalah perubahan kedudukan atau posisi seorang pegawai dalam rangkaian susunan kepangkatan atau jabatan yang lebih tinggi dari keadaan semula baik ditinjau dari segi tanggung jawab, syarat-syarat kerja atau penghasilan. Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada karyawan yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah.

Pengawasan adalah suatu aktivitas pengamatan yang dilakukan oleh atasan atau pemimpin terhadap karyawan mengenai seluruh kegiatan perusahaan atau organisasi yang bertujuan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan perusahaan. Pengawasan merupakan masalah utama yang selalu menjadi perhatian dan pertimbangan karyawan, karena pengawasan menyangkut masalah cara kerja karyawan, ketepatan penugasan juga perlu mendapat perhatian karena penugasan yang sesuai dengan harapan karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pengawasan telah dijelaskan dalam Al-Qur'an yang terdapat dalam Surat An-Nisa ayat 58 :

³Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, diakses dari <https://quran.kemenag.go.id>, pada 26 September 2019

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.⁴

Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, karyawan senantiasa berinteraksi dengan rekan-rekannya. Interaksi yang dilakukan karyawan dapat terjadi terkait dengan tugas yang dilaksanakan maupun interaksi sosial yang tidakberhubungan dengan tugas dan pekerjaan karyawan. Adanya interaksi yang baik antara karyawan satu dengan yang lain akan memudahkan penyelesaian tugas. Adanya interaksi yang baik antar karyawan akan memudahkan karyawan untuk saling bekerjasama. Oleh karena itu, dibutuhkan suasana kondusif dalam suatu perusahaan agar tercipta interaksi karyawan yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Suasana kerja yang mendukung akan menciptakan kepuasankaryawan karena karyawan merasa nyaman dalam melaksanakan tugasnya.

Setiap pelayanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin kompetitifnya

⁴Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, diakses dari <https://quran.kemenag.go.id>, pada 26 September 2019

persaingan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi dengan memperhatikan asas-asas pembiayaan yang sehat dan menerapkan prinsip-prinsip kehati-hatian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan berlakunya Undang-undang No. 32 Tahun 2004, sudah selayaknya masyarakat memperoleh layanan yang lebih baik dan memuaskan, karena daerah telah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Oleh karena itu, pelayanan harus lebih ditingkatkan, mempermudah urusan masyarakat, dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan layanan public.

Pentingnya mengkaji kepuasan kerja pegawai kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam upaya melayani masyarakat khususnya penerbitan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan Paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik.

Sistem Pelayanan Penerbitan Paspor Terpadu (SPPT) / Sistem One Stop Service (OSS) merupakan terobosan Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM berupa penyederhanaan atas prosedur birokrasi yang panjang yang sebelumnya harus mengantri empat kali menjadi mengantri satu kali dalam mendapatkan pelayanan paspor. Dengan adanya terobosan tersebut dapat mempermudah cara kerja pegawai, sehingga pekerjaan akan lebih cepat selesai tanpa memerlukan banyak waktu.

Bukti empiris dalam penelitian Murti dan Srimulyani hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar rekan kerja, hubungan sosial ditempat kerja, dan sebagainya. Kebutuhan merupakan salah satu faktor yang penting untuk memotivasi pegawai, karena sebagai manusia pasti memiliki aneka kebutuhan primer dan sekunder. Dengan adanya motivasi pegawai, maka kebutuhannya akan terpenuhi, sehingga akan timbul kepuasan kerja yang berdampak positif pada kinerjanya.⁵ Sikap pimpinan pada perusahaan yang kurang tepat juga dapat dilihat pada kepribadian pimpinan yang tidak bersahabat dan tidak dapat menciptakan kondisi yang mendukung pekerjaan karyawan seperti sikap pimpinan yang tidak mau membantu dan memberikan saran kepada karyawan dalam mengatasi permasalahan pekerjaan. Penurunan kepuasan kerja dapat dilihat dari peningkatan jumlah karyawan yang berhenti sehingga penurunan kepuasan kerja tersebut menyebabkan penurunan kinerja karyawan yang dapat dilihat dari penurunan rata-rata jumlah penjualan yang dihasilkan oleh setiap karyawan.⁶

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kompensasi, Promosi Jabatan,

⁵ Harry Murti dan Veronika Agustini Srimulyani, *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun*. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, 2013.

⁶ Elferida J Sinurat, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Himawan Putra Medan*, Jurnal Ilmiah Methonomi Vol. 3 No. 2 (Juli – Desember 2017), 93.

Pengawasan dan Rekan Kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar”.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini digunakan agar tidak terlalu menyimpang dari permasalahan pokok, maka penelitian ini membatasi sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah seluruh karyawan di kantor Imigrasi kelas II Blitar.
2. Penelitian ini akan membahas tentang kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan dan rekan kerja serta kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar?
2. Apakah ada pengaruh promosi jabatan terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar?
3. Apakah ada pengaruh pengawasan terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar?

4. Apakah ada pengaruh Rekan Kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar?
5. Apakah adapengaruh kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan dan rekan kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka peneliti dapat memaparkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar.
2. Untuk menganalisis pengaruh promosi pekerjaan terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar.
3. Untuk menganalisis pengaruh pengawasan terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar.
4. Untuk menganalisis pengaruh Rekan Kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar.
5. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan dan rekan kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoretis, hasil kajian ini diharapkan bisa menambah khazanah ilmiah, terutama berkenaan dengan pengaruh kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan dan rekan kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar.
2. Kegunaan praktis
 - a. Bagi Kantor Imigrasi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi dan penambahan wawasan dalam mengambil kebijakan tentang pengaruh kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan dan rekan kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar.
 - b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan koleksi penelitian dalam sumber daya manusia yaitupengaruh kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan dan rekan kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar.
 - c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam pengaruh kompensasi, promosi pekerjaan, pengawasan dan rekan kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitardan hendaknya faktor-faktor diluar variabel penelitian diteliti oleh peneliti selanjutnya.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari interpretasi yang salah dalam memahami judul skripsi “pengaruh kompensasi, promosi jabatan, pengawasan dan rekan kerja Terhadap kepuasan kerja di kantor Imigrasi kelas II Blitar” ini, perlu kiranya peneliti memberikan beberapa penegasan sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

- a. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang baik langsung maupun tidak langsung sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.⁷
- b. Promosi jabatan diartikan sebagai penugasan kembali seseorang dengan kenaikan jabatan yang dibarengi dengan tanggungjawab dan status, biasanya dengan kenaikan penghasilan, sungguhpun tidak selalu naik penghasilannya.⁸
- c. Pengawasan dapat diartikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang di rencanakan dengan instruksi yang telah diberikan dan dengan prinsip-prinsip yang telah digariskan.⁹
- d. Rekan kerja adalah kelompok kerja, terutama tim yang kompak bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu.

⁷M. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal. 19.

⁸Hadari Nawawi, *Manajemen SDM untuk Bisnis yang Kompetitif*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2001) hal. 354

⁹Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Rafika Aditam, 1999), hal. 360

e. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu.¹⁰

2. Definisi Operasional

Secara operasional, penelitian ini untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja, pengaruh promosi jabatan terhadap kepuasan kerja, pengaruh pengawasan terhadap kepuasan kerja, dan pengaruh rekan kerja terhadap kepuasan kerja serta pengaruh keempat variabel bebas terhadap variabel terikat kepuasan kerja.

¹⁰ P. Robbin, Stephen, and Jugde, Timothy, 2008. *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Salemba Empat), 139