

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) memainkan peran penting dan krusial dalam mencapai tujuan organisasi di masa depan. (Sunarto, 2020). Sumber daya manusia yang unggul memiliki peran krusial dalam mencapai kinerja pemerintah yang optimal dan memastikan kebutuhan masyarakat terhadap layanan terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan tenaga kerja berkualitas yang dapat memberikan kontribusi maksimal bagi organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan disiplin ilmu atau seni yang berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam organisasi dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan (Hasibuan, 2017). Adapun proses dari manajemen SDM Menurut Dessler, (2018) Proses pengelolaan sumber daya manusia meliputi perekrutan, pelatihan, penilaian, dan pemberian imbalan kepada karyawan, serta pengelolaan hubungan kerja, keselamatan dan kesehatan kerja, dan isu-isu keadilan di tempat kerja.

Manajemen sumber daya manusia, dapat mendukung pengelolaan yang efektif, sehingga petugas bisa bekerja dengan lebih efisiensi dan keterampilan yang lebih baik. (Sunarto, 2020). Peran penting dari manajemen sumber daya manusia terletak pada perancangan strategi untuk meningkatkan motivasi, keterampilan, dan pengembangan karyawan, serta pengelolaan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja dalam organisasi. (Hamali, dalam Nabilah & Ridwan, 2022).

Manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia di dalam organisasi dengan tujuan menciptakan unit kerja yang efisien. Penting bagi Sumber Daya Manusia untuk mampu beradaptasi karena dapat menentukan bagaimana peran dan kontribusinya di dalam suatu perusahaan, seperti penyesuaian dengan teknologi yang semakin maju dan berkembang, melakukan berbagai kegiatan efisiensi untuk perusahaan dan meningkatkan produktivitas (Supriadi, 2022).

Organisasi yang berjalan optimal tidak luput dari tingginya Keterikatan Karyawan (Ramdhani & Sawitri, 2017). Keterikatan karyawan adalah aspek yang signifikan bagi individu karena itu mencerminkan semangat, konsentrasi, dan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas di organisasi tempat mereka bekerja (Haryati & Hindayani, 2022).

Keterikatan karyawan merujuk pada seberapa besar seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaannya, peduli terhadap tugasnya, dan merasa bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya (syarif, 2018 hlm.33). Keterikatan karyawan melibatkan partisipasi sepenuhnya dari seorang pekerja dalam pekerjaannya, di mana mereka terlibat secara menyeluruh dan aktif dalam tugas-tugas yang diemban. Hal ini berarti karyawan tersebut memiliki tanggung jawab yang signifikan terhadap pekerjaan mereka. (Schaufeli dalam Anggraini & Mulyana, 2022).

Timbulnya tuntutan lebih dari masyarakat terhadap pelayanan prasarana dan sarana umum (Suaedi, 2019). Yang akhirnya Pemprov DKI Jakarta bertanggung jawab untuk membuat sebuah organisasi PPSU (Penanganan Prasarana dan Sarana Umum). PPSU ialah salah satu organisasi yang berada di bawah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berfokus pada pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk melakukan pemeliharaan dan perbaikan terhadap infrastruktur dan fasilitas umum yang mengalami kerusakan, serta mempercepat pemulihan fungsinya.

Kehadiran PPSU telah meningkatkan permintaan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan fasilitas umum, sehingga PPSU perlu bekerja secara optimal untuk menjalankan tugas-tugasnya di lapangan. Namun, masih terdapat sejumlah petugas PPSU yang belum bekerja dengan tingkat optimal, terlihat dari kecenderungan mereka untuk bersantai-santai selama jam kerja daripada fokus pada pekerjaan. (Valentina dkk, 2022). Masih ada beberapa permasalahan yang dihadapi di Kota Jakarta, seperti saluran air yang tersumbat, timbunan sampah di tempat yang tidak semestinya, rambu lalu lintas yang tidak berfungsi dan menyebabkan kemacetan, jalan umum yang rusak dan berlubang, serta adanya pemasangan poster ilegal di fasilitas publik. Selain itu, kerusakan pada trotoar juga menjadi ancaman terhadap keselamatan para pengguna jalan. (Zein, 2021).

Pengelolaan Manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk mencapai pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sehingga pekerja dapat mengoptimalkan kinerja maka dari itu Pemprov DKI Jakarta membuat peraturan baru bagi petugas yang mana petugas PPSU ditugaskan bekerja setiap 1.000 meter per hari. ini meliputi, membersihkan jalan, trotoar, tali air, merawat pohon, dan mengecek lampu penerang jalan umum (PJU). (Sejati, 2023).

Tugas peningkatan kinerja PPSU di setiap wilayah di Jakarta merupakan tanggung jawab Kelurahan yang harus berusaha mencapai hasil terbaik dalam mengatasi masalah kebersihan lingkungan dan bekerja dengan responsif. Oleh karena itu, baik organisasi pemerintah maupun swasta perlu mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia mereka dan mengelolanya dengan efektif. (Sunarsi, 2018).

Pada penelitian ini peneliti melakukan pra survey terhadap petugas PPSU untuk mengetahui fenomena masalah yang ada dengan menyebarkan kuesioner terkait variabel yang akan diteliti. Berikut adalah tabel hasil pra survey dari variable keterikatan karyawan pada PPSU Cempaka Baru ,Jakarta Pusat.

Tabel 1. Pra Survey Keterikatan Karyawan PPSU Cempaka Baru, Jakarta Pusat

NO	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
1.	Apakah saudara merasa semangat berangkat tempat kerja?	17	68%	8	32%
2.	Apakah saudara merasa senang bekerja dengan tim?	11	44%	14	56%
3.	Apakah saudara merasa diperlakukan dengan adil oleh atasan dan rekan kerja ?	10	40%	15	60%
4.	Apakah orang lain memberikan apresiasi atas pencapaian anda di tempat kerja?	12	48%	13	52%

5.	Apakah saudara bersedia berpartisipasi dalam kegiatan organisasi?	8	32%	17	68%
	Rata-rata		46,4%		53,6%

**Sumber. Data diolah 2023**

Berdasarkan data dalam tabel pra-survei keterikatan karyawan di atas, terlihat bahwa responden yang memberikan jawaban "tidak" memiliki proporsi yang lebih tinggi dibandingkan dengan jawaban "ya". Hal ini, disebabkan karena status PPSU di Cempaka Baru Jakarta Pusat ini adalah pekerja lepas harian dengan status karyawan kontrak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tingkat keterikatan karyawan Petugas PPSU di Cempaka Baru masih rendah. Salah satu Faktor yang mempengaruhi Keterikatan karyawan ialah beban kerja (Sinambela et al., 2020). Beban kerja ialah tanggung jawab karyawan yang memiliki pengaruh yang nyata terhadap keterikatan pada karyawan (Hafidz, 2021).

Beban kerja adalah segala bentuk tugas yang harus dilakukan oleh karyawan dan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan Koesomowidjojo, dalam Nabilah & Ridwan, (2022). Beban kerja merujuk pada berbagai aspek dalam pekerjaan, baik secara fisik, psikologis, sosial, maupun organisasional. Hal ini melibatkan penggunaan kemampuan fisik dan psikologis secara berkelanjutan, namun juga berhubungan dengan konsekuensi biaya yang perlu diperhatikan (Bakker dalam Aji, 2021).

Beban kerja suatu tingkat kegiatan pekerjaan dalam jumlah waktu yang sudah ditentukan, dan harus diselesaikan oleh individu atau kelompok (Utomo, 2019). ketika individu atau kelompok memiliki tuntutan kerja yang rendah dapat diliat dengan memiliki perilaku yang baik pula, jika memiliki tekanan kerja yang tinggi maka individu atau kelompok memiliki kecenderungan untuk melakukan pelarian dalam menghadapi suatu pekerjaan (Ali et al., 2022). Beban kerja dapat membuat tekanan tersendiri yang akan menyebabkan karyawan tidak nyaman berada di sebuah perusahaan tersebut (Sutikno, 2020). Berikut ini adalah table pra survey dari beban kerja.

Tabel 2. Pra Survey Beban Kerja PPSU Cempaka Baru, Jakarta Pusat

NO	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
1.	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan terlalu tinggi.	7	28%	18	72%
2.	Adanya tugas yang diberikan mendadak.	16	64%	9	36%
3.	Saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus diselesaikan.	12	48%	13	52%
4.	Saya merasa terlalu banyak bekerja di luar jam kerja dan akhirnya merasa kelelahan?	19	76%	6	24%
5.	Saya merasa kerja di bawah tekanan.	11	44%	14	56%
6.	Apakah beban kerja yang terlalu berat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik saudara?	20	80%	5	20%
Rata-rata		56,6%		43,4%	

**Sumber . Data diolah, 2023**

Berdasarkan hasil penelitian pra survey terkait beban kerja, dapat dilihat bahwa beban kerja pada petugas PPSU masih cukup banyak. Hal ini disebabkan masih banyaknya sampah di beberapa daerah yang harus dibersihkan, dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk memnbuang sampah pada tempatnya. Apabila kemampuan kerja karyawan melebihi tuntutan pekerjaan, hal ini dapat menimbulkan rasa bosan. Di sisi lain, jika kemampuan karyawan lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka dapat timbul perasaan kelelahan yang lebih besar (Ali et al., 2022).

Menurut Darmawan & Putra, (2022), Memberikan beban kerja yang tidak efektif hanya akan menghasilkan dampak negatif. Namun, jika dilakukan

sebaliknya, hal tersebut dapat membentuk efektivitas kerja secara kolektif dalam kelompok. Setiap karyawan memiliki tingkat beban kerja yang berbeda antara satu dengan yang lain (Issalillah, 2021).

Hal ini memungkinkan berdampak kepada menurunnya keterikatan karyawan pada petugas PPSU Cempaka Baru. faktor lain yang juga berpengaruh terhadap keterikatan karyawan adalah Motivasi kerja. (Widyastuti & Erlangga, 2021). Berikut ini adalah tabel hasil pra survey terkait dengan motivasi kerja PPSU Cempaka Baru Jakarta Pusat.

Tabel 3. Pra Survey Motivasi Kerja PPSU Cempaka Baru, Jakarta Pusat

NO	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
1.	Saudara bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab	14	56%	11	44%
2.	Saudara siap lembur apabila pekerjaan saudara belum selesai	9	36%	14	64%
3.	Saudara termotivasi untuk melakukan pekerjaan secara tepat dan cepat sesuai target	11	44%	14	56%
4.	Saudara merasa senang menerima tantangan yang diberikan organisasi	10	40%	15	60%
5.	Saudara merasa puas menerima bonus sesuai dengan kinerja	12	48%	13	52%
Rata-rata			44,8%		55,2%

**Sumber. data diolah, 2023**

Berdasarkan data yang tertera dalam tabel, terlihat bahwa motivasi kerja petugas PPSU masih rendah. Hal ini disebabkan karena kurangnya penghargaan yang diberikan kepada petugas PPSU Cempaka Baru Jakarta Pusat. Rasa diabaikan

atau tidak dihargai dapat membuat mereka kehilangan semangat dan minat dalam pekerjaan (Arianti, 2018). Menurut Ketua Komisi D DPRD, Ida Mahmudah, rendahnya motivasi kerja ini tercermin dalam penurunan kinerja petugas PPSU yang sering terlihat bersantai-santai selama jam kerja daripada benar-benar bekerja (suarajakarta.id, 2021). Motivasi merupakan faktor yang dapat mendorong perilaku pegawai agar bekerja dengan rajin dan semangat untuk mencapai kinerja maksimal (Iskandar, 2021).

Motivasi kerja melibatkan keputusan individu dalam mengarahkan perilaku mereka saat bekerja di antara berbagai pilihan yang tersedia, baik yang benar maupun yang kurang tepat Adhari & Zelviean (2021). motivasi memiliki peran penting karena memotivasi merupakan faktor yang mendorong, mengarahkan, dan mendukung perilaku manusia agar mereka bersedia bekerja dengan semangat dan antusiasme untuk mencapai hasil yang optimal (Bian M. Nurhasanah, 2022).

Selain faktor beban kerja, dan Motivasi Kerja, keterikaran karyawan juga dipengaruhi oleh kualitas hidup kerja (Tjiabrata et al., 2021). Kualitas hidup kerja adalah upaya yang dilakukan di dalam organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi lingkungan kerja, memotivasi karyawan, dan menginspirasi semangat kerja yang positif untuk mencapai tujuan perusahaan. (Priyono, 2020) Kualitas kehidupan kerja mencakup usaha-usaha di dalam lingkungan organisasi yang memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam menentukan cara mereka bekerja, dengan tujuan mencapai target dan sasaran yang telah ditetapkan. (Kurniawati, 2018).

Lau & May dalam (Pebriyansyah, 2021) mendefinisikan kualitas hidup kerja sebagai suatu strategi tempat kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi kerja dan keuntungan bagi pemberi kerja, dengan cara mendukung serta menjaga kepuasan karyawan. Suasana kerja akan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi (Yusuf et al., 2020). Menurut Walton (dalam Pebriyansyah, 2021), kualitas hidup kerja didefinisikan sebagai pandangan subjektif pekerja terhadap suasana dan pengalaman kerja di tempat kerja mereka.

Peningkatan kualitas kehidupan kerja seseorang dapat memiliki dampak positif pada peningkatan kepuasan kerja terhadap organisasi, seperti tingkat absensi

dan kinerja karyawan (Priyono, 2020). Kualitas hidup kerja juga dapat berdampak negatif pada keterikatan karyawan terhadap organisasi (Avianto et al., 2019). Karyawan yang merasa tidak nyaman atau tidak bahagia dengan kondisi kerja mereka, misalnya lingkungan kerja yang buruk atau hubungan kerja yang buruk dengan rekan kerja atau manajemen, cenderung kurang termotivasi dan kurang loyal pada organisasi (Kusumastuti et al., 2019). Berikut ini adalah tabel pra survey terkait Kualitas Hidup Kerja pada Petugas PPSU di Cempaka Baru, Jakarta Pusat.

Tabel 4. Pra Survey Kualitas Hidup Kerja PPSU Cempaka Baru, Jakarta Pusat

NO	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
1.	Jumlah gaji/tunjangan dan keuntungan/manfaat yang diberikan kepada saudara sesuai dengan tugas yang diberikan	16	64%	9	36%
2.	Tersedia program keselamatan kerja yang dimiliki perusahaan	25	100%	0	0%
3.	Tersedia tempat pemeriksaan kesehatan di lingkungan perusahaan tempat bekerja	17	68%	8	32%
4.	Apakah ada kesempatan bagi saudara untuk mendapatkan penghargaan atau pengakuan atas kinerja yang baik di tempat kerja?	14	56%	11	44%
5.	Apakah tuntutan fisik pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kesehatan saudara?	13	52%	12	48%
	Rata-rata		68%		32%

**Sumber. Data diolah 2023**



Berdasarkan hasil dari tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata ,kualitas hidup kerja dari petugas PPSU di Cempaka Baru, Jakarta Pusat sudah cukup baik. Hal ini disebabkan karena lingkungan kerja PPSU di Cempaka Baru Jakarta Pusat yang cukup positif dan mendukung. namun, masih perlu ditingkatkan lagi karena sebagian PPSU masih ada yang belum merasakan hal yang sama dengan petugas PPSU lainnya. Oleh karena itu, Organisasi harus mengelola karyawan dengan baik, dengan memberikan fleksibilitas dan dukungan secara merata untuk mencapai work-life balance yang seimbang, serta menciptakan kondisi kerja yang memungkinkan karyawan merasa nyaman dan bahagia di tempat kerja (Nurhabiba, 2020). Dengan demikian, karyawan akan lebih termotivasi, loyal pada organisasi, serta dapat juga meningkatkan kualitas hidup kerja mereka sehingga dapat meningkatkan keterikatan karyawan terhadap organisasi.

Berdasarkan kajian literatur, terdapat gap penelitian terhadap variabel-variabel: Beban kerja, Motivai Kerja, dan kualitas hidup kerja terhadap keterikatan karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hafidz, (2021) menyatakan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap keterikatan karyawan, sementara itu menurut Aji, (2021) beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap keterikatan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti & Erlangga, (2021) menyatakan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap keterikatan karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah & Purwanto, (2022) motivasi kerja berpengaruh terhadap keterikatan karyawan. penelitian yang dilakukan oleh Annisa et al., (2022) menyatakan bahwa kualitas hidup kerja berpengaruh terhadap keterikatan karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryati, S., & Hindayani, (2022) mendapatkan hasil bahwa kualitas hidup kerja berpengaruh signifikan terhadap keterikatan karyawan.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Kualitas Hidup kerja terhadap Keterikatan Karyawan pada petugas PPSU di kelurahan Cempaka Baru, Jakarta Pusat.” PPSU adalah sebuah entitas yang merupakan bagian dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berfokus pada pelayanan publik. Tujuan utamanya adalah untuk menjaga dan merawat infrastruktur serta fasilitas umum yang mengalami kerusakan, dengan tujuan untuk mempercepat pemulihan fungsinya..

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap keterikatan karyawan PPSU di Cempaka baru, Jakarta Pusat?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap keterikatan karyawan PPSU di Cempaka Baru, Jakarta Pusat?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas hidup kerja karyawan terhadap keterikatan karyawan PPSU di Cempaka Baru, Jakarta Pusat?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka tujuan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh beban kerja terhadap keterikatan karyawan PPSU di Cempaka Baru, Jakarta Pusat.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh motivasi kerja terhadap keterikatan karyawan PPSU di Cempaka Baru, Jakarta Pusat.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kualitas hidup kerja karyawan terhadap keterikatan karyawan PPSU di Cempaka Baru, Jakarta Pusat.

## 1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, terdapat beberapa manfaat dari hasil penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Manfaat Teoritis:

Menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keterikatan karyawan pada organisasi atau perusahaan.

Memberikan kontribusi pada teori manajemen sumber daya manusia dengan meneliti hubungan antara faktor-faktor tersebut dan keterikatan karyawan.

Menjadi referensi bagi peneliti lain untuk melanjutkan penelitian mengenai hubungan antara beban kerja, work-life balance, dan kualitas hidup kerja terhadap keterikatan karyawan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi organisasi atau perusahaan,

hasil penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif untuk meningkatkan keterikatan karyawan PPSU, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan.

b. Bagi peneliti atau akademisi,

hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen sumber daya manusia, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keterikatan karyawan.