

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran penting bagi organisasi, karena peranan dari sumber daya manusia dalam organisasi akan menentukan apakah organisasi tersebut bisa mempertahankan eksistensinya di masa yang akan datang. Rendahnya kualitas sumber daya manusia dan penanganannya merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh suatu organisasi (Utami, 2010). Untuk mencapai tujuan organisasi tentu sangat mengutamakan kinerja karyawan, dengan melakukan serangkaian proses aktivitas pemanfaatan sumber daya yang dimilikinya. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas bagi organisasi agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang handal kedepannya. Komponen manusia pada organisasi mempunyai kedudukan yang strategis, karena manusia adalah yang menggerakkan segala sesuatu yang dapat menjadi masukan yang dapat dikelola dan diproses sehingga dapat output yang berkualitas sebagaimana tujuan organisasi.

Kinerja yang baik dibutuhkan peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi guna mencapai tujuan perusahaan, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Melalui manajemen sumber daya manusia aspek kinerja dapat lebih diarahkan secara efektif dan efisien

khususnya yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan tergantung dari kemampuan dan kendala pegawai yang terdapat dalam organisasi, untuk itu diperlukan kinerja yang tinggi dari pegawai yang bekerja. Seorang pegawai yang memiliki kinerja yang baik akan menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh organisasi. Prestasi kerja atau kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja karyawan, berapapun hasilnya, tidak dimaknai dengan baik dan buruk, atau tinggi rendahnya hasil kerja seseorang (Bintoro dan Daryanto, 2017). Kinerja karyawan merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi, di mana kemampuan terdiri dari keterampilan, pelatihan dan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan tugas dan motivasi digambarkan sebagai kekuatan batin yang mendorong individu untuk bertindak terhadap sesuatu (Hanafi, 2017).

Salah satu faktor yang dapat mendorong kinerja pegawai adalah komunikasi. Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu interaksi sosial dimana komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, semakin efektif komunikasi yang dibina, maka semakin produktif juga pegawai dalam melaksanakan tugasnya. “Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud” (Mangkunegara, 2011). Komunikasi dalam sebuah organisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, dengan menggunakan media telepon, internet, via sms, dan sebagainya. Dengan

begitu kebutuhan komunikasi antara sesama pegawai bahkan dengan pimpinan akan berjalan dengan baik.

Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam sebuah perusahaan. Lingkungan kerja melibatkan semua aspek yang bertindak dan bereaksi pada tubuh dan pikiran karyawan. Di bawah psikologi organisasi, fisik, mental dan lingkungan sosial di mana karyawan bekerja dan pekerjaan yang harus dianalisis untuk efektifitas yang lebih baik dalam meningkatkan kinerja. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan lingkungan yang menjamin kemudahan dalam bekerja dan menghilangkan semua penyebab frustrasi. “Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode sebagai kelompok” (Sedamaryanti, 2009). Kenyamanan pegawai dalam bekerja juga menjadi salah satu faktor penting yang dapat mendorong pegawai untuk bekerja dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

Selain faktor komunikasi dan lingkungan kerja terdapat variabel lain yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu sikap pegawai yang harus diciptakan di lingkungan kerja agar pegawai dapat bekerja dengan penuh rasa tanggungjawab sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Kiswuryanto (2014) membahas kebutuhan herarki manusia yaitu *physiological needs, safety needs, belonging needs, and love, esteem needs, self-actualization*. Maslow menjelaskan, bahwa materi merupakan faktor mendasar yang mutlak ada sebelum munculnya

kebutuhan-kebutuhan yang lain bersifat non materi. Dengan begitu, motivasi terbagi menjadi dua hal, yaitu materi dan non materi. Kepuasan kerja terdapat pada kombinasi dari teori Maslow, yaitu pegawai membutuhkan pekerjaan guna memenuhi kebutuhannya, rasa aman atas pekerjaannya, perasaan diperlukan oleh lingkungannya, dan bentuk *aktualisasi* diri masing-masing. Handoko (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Keberhasilan sebuah organisasi sangat didukung oleh bagaimana organisasi tersebut dapat mencapai kepuasan kerja pegawainya. Pegawai akan merasakan semangat kerja yang tinggi dan kegairahan dalam memulai pekerjaannya jika kepuasan kerja tercapai, namun jika tidak tercapai maka pegawai berusaha menghindari lingkungan sosialnya, seperti bolos kerja, melakukan sabotase, sengaja melakukan kesalahan dalam bekerja, dan perilaku yang lain cenderung menghindari aktifitas pekerjaan.

Badan Petanahan Nasinal (BPN) merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala (sesuai dengan Perpres Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Kementrian Agraria dan Tata Ruang (ATR)). Badan Petanahan Nasinal (BPN) ini berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan Kabupaten Boyolali. Banyaknya jumlah pegawai (sekitar 111 pegawai yang terdiri dari 68 pegawai PNS dan 43 pegawai PTT) Badan Petanahan Nasional (BPN), tentunya membuat komunikasi yang terjadi antar sesama pegawai, pegawai dengan pemohon,

pegawai dengan pimpinan kurang *intensive* dan *efektif*. Kurangnya komunikasi yang sering terjadi seperti: tunggakan pekerjaan yang harusnya bisa dikerjakan hari ini, tetapi datangnya pada saat jam-jam pulang kerja dan dari pihak kantor pusat tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu, SOP yang harusnya dalam jangka 1 minggu sudah jadi dikarenakan aplikasi tidak bisa dijalankan sehingga mengakibatkan penguluran waktu hingga 2-3 minggu dan tidak ada pemberitahuan dari pegawai lain yang bersangkutan, kurangnya penjelasan tentang persyaratan untuk pengajuan pembuatan sertifikat, apabila ada revisi dari pegawai lain tidak ada pemberitahuan langsung kepada pegawai PTT. Faktor lingkungan kerja, kondisi lingkungan kerja yang ada di Badan Pertanahan Nasional (BPN) kurang memadai dilihat dari kondisi tata letak ruang kerja yang terlalu sempit dalam penataan dan penyimpanan berkas-berkas serta dokumen yang penempatannya tidak pada tempatnya, disebabkan oleh minimnya tempat penyimpanan yang tersedia. Apabila dilihat dari tata warna, dan pencahayaan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan pegawai.

Berkaitan dengan hal diatas yang menyangkut sumber daya manusia sebagai penunjang utama dari kegiatan yang telah direncanakan atau yang telah dijalankan, maka peran sumber daya manusia sangat menentukan tercapainya visi, misi, dan tujuan perusahaan. Berdasarkan beberapa permasalahan yang dijelaskan diatas, maka penelitian ini menganalisis bagaimana **“Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Boyolali Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh baik signifikan maupun tidak terhadap kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu. Oleh sebab itu, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi pegawai terhadap kinerja pegawai di BPN Kabupaten Boyolali?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di BPN Kabupaten Boyolali?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai di BPN Kabupaten Boyolali?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di BPN Kabupaten Boyolali?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai (BPN) Kabupaten Boyolali?
6. Bagaimana pengaruh komunikasi pegawai terhadap kinerja pegawai di BPN Kabupaten Boyolali melalui kepuasan kerja pegawai?
7. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di BPN Kabupaten Boyolali melalui kepuasan kerja pegawai?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai.
6. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi pegawai terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai.
7. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai.

### D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan masalah yang diteliti, penulisan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

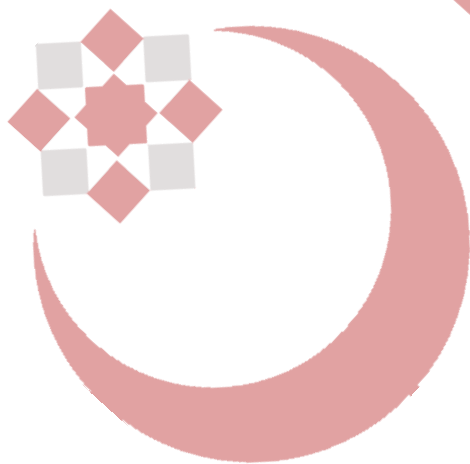
#### 1. Manfaat Teoritis

Menambah wacana bagi dunia akademik bidang ilmu manajemen, khususnya konsentrasi manajemen sumber daya manusia tentang proses Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Yang

Dimediasi oleh Kepuasan Kerja Pegawai. Diperolehnya pengetahuan tentang metode dan proses Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Boyolali dengan Kepuasan Kerja sebagai varabel mediasi.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi dan masukan bagi pimpinan manajerial Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Boyolali dalam peningkatan kinerja pegawai baik itu yang sudah PNS/ PTT.



universitas  
peradaban