

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting, Sumber daya manusia sama pentingnya dari sumber daya lainya seperti sumber daya alam ataupun sumber daya modal, Manajemen sumber daya manusia harus diperhatikan karena karena setiap manusia memiliki kreativitas, rasa dan inisiatif untuk membangun sikap, maka sikap inilah yang mendasari perilaku manusia dan tindakan manusia sehari-hari.

Setiap organisasi pemerintahan dituntut untuk harus bisa mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia ini dikelola. Sumber daya manusia ini saangat penting karena dengan sumber daya manusia yang baik maka tujuan perusahaan akan tercapai.

Pelayanan publik yang baik tidak hanya diprakarsai oleh pemerintah pusat tetapi juga di daerah, khusus untuk wilayah yang berpenduduk warga terpadat. Pelayanan publik di wilayah Jakarta harus dilihat juga secara menyeluruh dari mulai inspratruktur publik dan sarana prasarana yang lain dalam hal perawatan.

Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan terhadap masyarakat terutama peningkatan mutu dan pemeliharaan sarana dan prasarana, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Gubernur DKI Jakarta memperkenalkan kebijakan tentang Penganganan Prasarana dan Sarana Umum atau lebih dikenal PPSU ditingkat kelurahan, yang berdampak pada penyerapan ribuan orang sumber daya manusia yang ada di wilayah Jakarta.

Akhirnya terdapat sebuah regulasi baru yang merupakan jawaban permasalahan yang ada di wilayah DKI Jakarta tentang penanganan kebersihan serta lingkungan. Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) ini sangat sigap terhadap permasalahan yang ada dilingkungan wilayah masing-masing, sehingga kendala yang ada dilingkungan dapat segera teratasi.

Tugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) dikhususkan pada masalah-masalah umum seperti kebersihan, kerapihan wilayah ataupun adanya masalah prasarana yang tidak berjalan dengan optimal di wilayah tersebut dan akhirnya dapat beroperasi dengan baik.

Menurut Edison et al. (2019:188), peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan sehingga dapat bertahan dalam lingkungan bisnis yang tidak stabil. Kinerja yang lebih baik adalah hasil dari proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan yang paling sulit bagi manajemen karena keberhasilan perusahaan dan pencapaian tujuan bergantung pada kualitas sumber daya manusianya.

Kelurahan Grogol Selatan bergerak dalam bidang Pemerintahan bagian dari Kecamatan Kebayoran Lama Walikota Jakarta Selatan, semua permasalahan pembangunan, keamanan/ketertiban serta kebersihan adalah bagian dari pekerjaan Kelurahan. Dan untuk masalah kebersihan serta pemeliharaan Prasarana dan sarana umum dibutuhkan Petugas yang khusus untuk menangani masalah tersebut, petugas tersebut di kenal dengan PPSU (Petugas Prasarana dan Saran Umum)

dengan demikian Kelurahan Grogol Selatan sangat membutuhkan karyawan/petugas yang berkinerja tinggi, Namun pada akhir-akhir ini terdapat masalah dengan tingkat kinerja PPSU Kelurahan Grogol Selatan sesuai dengan Key Performance Indicator PPSU yang dibuat oleh Kasi Ekonomi Pembangunan yang membawahi Petugas Prasarana dan Sarana Umum tersebut.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap 20 petugas sarana prasarana yang menjawab indikator pertanyaan terkait dengan variabel kinerja karyawan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Key Performance Indikator PPSU (Kelurahan Grogol Selatan )**

No	Key Performance Indicator	Bobot KPI %	Pencapaian		
			2020	2021	2022
1	Disiplin Kehadiran	30%	28,5%	27%	26%
2	Tanggung jawab penyelesaian pekerjaan	50%	50%	48,5%	47%
3	Kepatuhan terhadap kewajiban dan larangan (Kepatuhan terhadap atasan)	20%	19,5%	19%	18,5%
Jumlah		100%	98%	94,5%	91,5%

Sumber : Data diolah Kasi Ekbang Kelurahan Grogol Selatan (2022)

PPSU Kelurahan Grogol Selatan mengalami penurunan pencapaian kinerja selama tiga tahun berturut-turut, seperti yang ditunjukkan oleh tabel indikator kinerja utama Tabel 1.1, yang menunjukkan penurunan angka 98 persen pada tahun 2020, 94,5 persen pada tahun 2021, dan 91,5 persen pada tahun 2022.

Setelah mengamati hasil Indikator Kinerja Utama yang diperoleh dari Kasi Ekonomi Pembangunan Kelurahan Grogol Selatan , peneliti menemukan adanya masalah yang mempengaruhi pencapaian kinerja PPSU. Selanjutnya, peneliti

melakukan survei pra-penelitian dengan tujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan berturut-turut dalam pencapaian kinerja di Kelurahan Grogol Selatan .

**Tabel 1.2**

**Pra Penelitian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

No	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja karyawan	Hasil
1	Gaya Kepemimpinan	6
2	Budaya Oganisasi	2
3	Beban kerja	4
4	Pengembangan Karir	-
5	Komunikasi Organisasi	2
6	Budaya Kerja	-
7	Komunikasi	5
8	Kepemimpinan	1
<b>Total</b>		<b>20</b>

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan analisis terhadap Tabel 1.2, yang merupakan hasil dari penyebaran kuesioner pra penelitian, peneliti menemukan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PPSU di Kelurahan Grogol Selatan . Faktor pertama adalah gaya kepemimpinan, yang kedua adalah komunikasi, dan yang ketiga adalah beban kerja.

Gaya kepemimpinan merupakan faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan PPSU. Menurut Purwanto (2020;24), gaya kepemimpinan merujuk pada cara di mana seorang pemimpin mempengaruhi, mengarahkan, memotivasi, dan mengendalikan bawahannya dengan cara tertentu, sehingga bawahannya dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan efektif dan efisien.

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk menguasai atau mempengaruhi orang lain atau masyarakat yang beragam menuju pencapaian tujuan tertentu. Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengatur dan melaksanakan proses kerjasama antara pemimpin dengan individu-individu di dalamnya. Gaya kepemimpinan merupakan cara yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya. Dengan memahami dan menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat, seorang pemimpin dapat membawa pengaruh yang positif dan efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Gaya kepemimpinan atasan memiliki dampak yang signifikan terhadap kesuksesan karyawan dalam berprestasi, dan hal ini berdampak pada keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan mereka. Pemahaman mengenai kepemimpinan yang efektif dan tidak efektif menjadi sangat penting bagi seorang pemimpin. Dengan memahami karyawan, seorang pemimpin akan lebih mudah mengenali dirinya sendiri serta mengetahui kelemahan dan kelebihan potensial yang dimilikinya. Hal ini akan membantu pemimpin dalam meningkatkan pemahaman tentang cara memperlakukan bawahannya dengan baik dan sesuai.

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra penelitian untuk mengetahui fenomena permasalahan apa yang ada dalam variabel Gaya Kepemimpinan

**Tabel 1.3**  
**Pra Survey Variabel Gaya Kepemimpinan**

No	Indikator Pernyataan	Jawaban		Total
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Pemimpin ditempat saya bekerja menumbuhkan kesadaran tentang pentingnya patuh terhadap peraturan yang berlaku	20 (100%)	-	20 (100%)
2	Keputusan hanya di buat oleh atasan tidak ada kesempatan untuk bawahan memberikan saran	7 (35%)	13 (65%)	20 (100%)
3	Pemimpin ditempat saya bekerja mengkoordinasikan kegiatan bekerja serta pembuatan jadwal tugas pekerjaan untuk satu Bulan	18 (90%)	2 (10%)	20 (100%)
4	Keputusan yang didapat melalui hasil musyawarah antara atasan dan bawahan	13 (65%)	7 (35%)	20 (100%)
5	Pemimpin ditempat saya bekerja menerima dan memperhatikan masukan dan informasi dari bawahan untuk menyusun tugas kerja	15 (75%)	5 (25%)	20 (100%)
	<b>Jumlah</b>	<b>73 (73%)</b>	<b>27 (27%)</b>	<b>100</b>

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas menunjukkan fenomena terkait dengan variabel Gaya Kepemimpinan yang diperoleh melalui kuesioner pra survey sebanyak 20 responden karyawan PPSU di Kelurahan Grogol Selatan. Pada pernyataan pertama terdapat 20 responden (100%) karyawan menyatakan setuju pemimpin menumbuhkan kesadaran tentang pentingnya patuh terhadap peraturan yang berlaku. Pada pernyataan kedua terdapat 7 responden (35%) karyawan menyatakan setuju keputusan hanya di buat oleh atasan tidak ada kesempatan untuk bawahan memberikan saran, sedangkan 13 responden (65%) karyawan menyatakan tidak setuju keputusan hanya di buat oleh atasan tidak ada

kesempatan untuk bawahan memberikan saran. Pada pernyataan ketiga terdapat 18 responden (90%) karyawan setuju pemimpin mengkoordinasikan kegiatan bekerja serta pembuatan jadwal tugas pekerjaan untuk satu bulan, sedangkan 2 responden (10%) karyawan tidak setuju pimpinan mengkoordinasikan kegiatan bekerja serta pembuatan jadwal tugas pekerjaan untuk satu bulan. Pada pernyataan keempat terdapat 13 responden (65%) karyawan setuju keputusan yang didapat melalui hasil musyawarah antara atasan dan bawahan, sedangkan 7 responden (35%) karyawan tidak setuju keputusan yang didapat melalui hasil musyawarah antara atasan dan bawahan. Pada pernyataan kelima terdapat 15 responden (75%) karyawan setuju pemimpin menerima dan memperhatikan masukan dan informasi dari bawahan untuk menyusun tugas kerja, sedangkan 5 responden (25%) karyawan tidak setuju pemimpin menerima dan memperhatikan masukan dan informasi dari bawahan untuk menyusun tugas kerja.

Kesimpulan yang dapat dilihat dari jawaban para responden yaitu terdapat 27 responden (27%) karyawan yang menyatakan tidak setuju keputusan hanya di buat oleh atasan tidak ada kesempatan untuk bawahan memberikan saran, tidak setuju keputusan yang didapat melalui hasil musyawarah antara atasan dan bawahan dan tidak setuju pemimpin menerima dan memperhatikan masukan dan informasi dari bawahan untuk menyusun tugas kerja. Sedangkan 73 responden (73%) karyawan setuju pemimpin menumbuhkan kesadaran tentang pentingnya patuh terhadap peraturan yang berlaku, setuju pemimpin mengkoordinasikan kegiatan bekerja serta pembuatan jadwal tugas pekerjaan



untuk satu bulan, setuju keputusan yang didapat melalui hasil musyawarah antara atasan dan bawahan dan setuju pemimpin menerima dan memperhatikan masukan dan informasi dari bawahan untuk menyusun tugas kerja.

Komunikasi merupakan faktor kedua yang memiliki potensi untuk mempengaruhi kinerja karyawan PPSU. Di dalam lingkungan perusahaan, keberhasilan sebuah tim kerja sangat bergantung pada pola komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan anggota timnya. Komunikasi yang efektif mampu menyampaikan semua informasi penting yang perlu diketahui oleh seluruh anggota tim. Informasi tersebut mencakup instruksi kerja, tujuan perusahaan, peran yang diberikan kepada masing-masing anggota tim, dan juga masalah yang dihadapi oleh anggota tim. Dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif, setiap langkah yang diambil oleh anggota tim dapat lebih terfokus dalam memenuhi tanggung jawab masing-masing, sehingga menuju tujuan yang sama yang diinginkan oleh perusahaan.

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Penelitian Variabel Komunikasi**

No	Pernyataan	Jawaban		Total
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Informasi yang disampaikan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dalam berkomunikasi	8 (40%)	12 (60%)	20 (100%)
2	Pimpinan memberikan instruksi yang jelas kepada bawahan	9 (45%)	11 (55%)	20 (100%)
3	Atasan memberikan informasi secukupnya tidak berlebihan dari jumlah intensitasnya	6 (30%)	14 (70%)	20 (100%)
	<b>Jumlah</b>	<b>23 (38%)</b>	<b>37 (62%)</b>	<b>60</b>

Sumber : Data diolah peneliti (2023)



Berdasarkan Tabel 1.4 di atas menunjukkan fenomena terkait dengan variabel Komunikasi yang diperoleh melalui kuesioner pra survey sebanyak 20 responden karyawan PPSU di Kelurahan Grogol Selatan. Pada pernyataan pertama terdapat 8 responden (40%) karyawan menyetujui informasi yang disampaikan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dalam berkomunikasi, sedangkan 12 responden (60%) karyawan menyatakan tidak setuju informasi yang disampaikan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dalam berkomunikasi. Pada pernyataan kedua terdapat 9 responden (45%) karyawan setuju pimpinan memberikan instruksi yang jelas kepada bawahan, sedangkan 11 responden (55%) karyawan tidak setuju pimpinan memberikan instruksi yang jelas kepada bawahan. Pada pernyataan ketiga terdapat 6 responden (30%) karyawan setuju atasan memberikan informasi secukupnya tidak berlebihan dari jumlah intensitasnya, sedangkan 14 responden (70%) karyawan tidak setuju atasan memberikan informasi secukupnya tidak berlebihan dari jumlah intensitasnya.

Salah satu indikator dalam pra survei menunjukkan bahwa terdapat masalah dalam instruksi yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan. Instruksi yang kurang jelas dapat memicu terjadinya kesalahpahaman, sehingga maksud dan tujuan yang ingin disampaikan tidak tersampaikan dengan baik. Hal ini sering disebut sebagai miskomunikasi, yang pada akhirnya berdampak pada hasil kerja yang tidak sesuai dengan perintah atau tujuan yang diinginkan. Dampak dari miskomunikasi ini menyebabkan sering terjadinya komunikasi yang tidak efektif atau miskomunikasi, baik antara pimpinan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja di dalam organisasi tersebut.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah adanya beban kerja yang berlebihan. Ketika karyawan menghadapi beban kerja yang terlalu banyak, tugas dan tanggung jawab mereka dapat menjadi terhambat dalam pelaksanaannya. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Beban kerja ini merupakan situasi di mana karyawan merasa tugas dan tanggung jawab yang diberikan melebihi kemampuan mereka untuk menyelesaikannya dalam waktu yang ditentukan.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survey Indikator Beban Kerja**

No	Pernyataan	Jawaban		Total
		Setuju	Tidak Setuju	
1.	Saya merasa beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan	12	8	20
2.	Saya masih menyelesaikan pekerjaan ketika jam istirahat kerja	6	14	20
3.	Saya dapat meninggalkan zona kerja nya ketika pekerjaan saya sudah terselesaikan	17	3	20
4.	Saya menikmati pekerjaan yang diberikan atasan saya	14	6	20
5.	Pemberian beban kerja sudah sesuai dengan kemampuan saya	7	13	20

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pra survei mengenai beban kerja, terlihat bahwa sebagian karyawan PPSU Kelurahan Grogol Selatan menghadapi kendala terkait komunikasi. Dalam penelitian ini, sebanyak 12 dari 20 karyawan merasa terbebani oleh pekerjaan mereka, sedangkan 6 dari 20 karyawan menyatakan bahwa mereka masih harus menyelesaikan pekerjaan selama jam istirahat kerja. Meskipun demikian, 17 dari 20 karyawan dapat meninggalkan zona kerja setelah menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, 14 karyawan menyatakan bahwa mereka

menikmati pekerjaan yang diberikan oleh atasan, tetapi 13 karyawan mengatakan bahwa pemberian beban kerja tidak sesuai dengan kemampuan mereka. Dengan demikian, hasil survei ini menunjukkan bahwa terdapat kendala dalam komunikasi dan beban kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan PPSU di Kelurahan Grogol Selatan .

Hasil pra survei mengenai Indikator Beban Kerja PPSU di Kelurahan Grogol Selatan menunjukkan adanya permasalahan terkait beban kerja yang berlebihan. Banyak karyawan yang masih melanjutkan pekerjaan mereka saat jam istirahat, dan mereka merasa bahwa beban kerja yang diemban melebihi kapasitas mereka. Dampak dari fenomena beban kerja ini adalah penurunan kinerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menguji dan membuktikan masalah beban kerja yang ada di PPSU Kelurahan Grogol Selatan .

Disamping terdapat fenomena yang diatas, masih terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu: Yusrizal, dkk., (2019), Yusuf, dkk., (2021), Fitriani, (2021), dan Sugiono, dkk.. (2021) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan fenomena masalah yang ada dalam latar belakang penelitian ini, serta perbedaan hasil penelitian sebelumnya, peneliti memilih judul penelitian berikut ini: **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PPSU KELURAHAN GROGOL SELATAN ”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan penelitian ini adalah:

1. Apakah Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja PPSU Kelurahan Grogol Selatan ?
2. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja PPSU Kelurahan Grogol Selatan ?
3. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja PPSU Kelurahan Grogol Selatan ?
4. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap kinerja PPSU Kelurahan Grogol Selatan ?

## **C. Tujuan dan Manfaat penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Beban Kerja terhadap kinerja PPSU Kelurahan Grogol Selatan .
- b. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap kinerja PPSU Kelurahan Grogol Selatan .
- c. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap kinerja PPSU Kelurahan Grogol Selatan .

- d. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja PPSU Kelurahan Grogol Selatan .

## 2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, termasuk gaya kepemimpinan, komunikasi, dan beban kerja. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi Kelurahan Grogol Selatan dalam mengatasi masalah yang terkait dengan sumber daya manusia dan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan solusi yang efektif dalam mengoptimalkan kinerja karyawan di lingkungan tersebut.

### b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan literatur yang berguna bagi penelitian selanjutnya tentang pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana Ekonomi.