

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Berada di jaman yang memiliki ketergantungan tinggi pada teknologi, peran sumber daya manusia sangatlah penting dalam organisasi. Sumber daya manusia disebut sebagai pusat aktivitas hidup organisasi (Putri et al., 2022). Dalam mencapai tujuannya, organisasi membutuhkan bantuan yang memadai dari sumber daya manusia. Fungsi-fungsi dalam organisasi dijalankan oleh sumber daya manusia.

Sementara itu (Rindorindo et al., 2019) mengemukakan bahwa efektivitas organisasi salah satu faktor penentu utamanya adalah melalui sumber daya manusia. Baik atau kurangnya kualitas sumber daya manusia banyak ditentukan oleh sejauh mana organisasi tersebut mampu menjaga aset sumber daya manusia. Sehingga adanya saling ketergantungan ini menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu hal penting dalam organisasi.

Pada era ini pula, kita semua tentu tidak asing dengan istilah 4.0, sebuah standar untuk menuntut peningkatan sumber daya manusia yang memiliki pemahaman serta kemampuan dalam hal teknologi dan informasi, sehingga akan meningkatkan kinerja sumber daya manusia itu sendiri (Putri et al., 2022). Kinerja sumber daya manusia itu sendiri merupakan capaian kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab.

Dalam artian lain, kinerja dimaksudkan sebagai hasil atas pekerjaan seseorang dalam menjalankan perintah dan tanggung jawab sesuai target yang ditetapkan (Nabawi, 2019). Kinerja yang semakin baik ditunjukkan oleh mayoritas pegawai dapat memberikan dampak yang positif pada kinerja organisasi. Kondisi internal organisasi yang baik dalam sebuah organisasi akan membuat persaingan organisasi secara eksternal semakin meyakinkan.

Dengan adanya peran penting kinerja sumber daya manusia dalam kinerja organisasi, maka sangat penting untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia sebagai bentuk strategi organisasi dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya. Kinerja sumber daya manusia itu sendiri dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari sumber daya manusia (Sasongko et al., 2017). Faktor internal diantaranya adalah sikap, keahlian, pengetahuan, kemampuan, stress kerja dan motivasi. Sedangkan faktor eksternal diantaranya adalah lingkungan social, kepemimpinan, rekan kerja, budaya organisasi dan upah.

Factor penentu pada kinerja salah satunya ialah beban kerja. Beban kerja diartikan sebagai suatu keadaan dari spesifikasi pekerjaan seorang pegawai yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu (Rindorindo et al., 2019). Berdasarkan tingkatannya, beban kerja digolongkan menjadi beban kerja yang sesuai dengan standar; beban kerja melebihi standar serta beban kerja yang di bawah standar. Lebih lanjut, (Rindorindo et al., 2019) menjelaskan bahwa beban kerja memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja pegawai. (Kerja et al., 2012) yang melakukan penelitian tentang kinerja

pegawai Bank BJB Cabang Padalarang menyebutkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Nabawi, 2019) dan (Rindorindo et al., 2019) yang menyatakan bahwa beban kerja yang dirasakan oleh pegawai akan menentukan kinerja pegawai tersebut. SDM memiliki upaya dan kemampuan berdasarkan tiap uraian tugas yang diberikan kepadanya.

Faktor yang mempengaruhi kinerja selanjutnya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja diartikan sebagai penilaian dan perasaan pegawai atas semua pekerjaan yang telah dilaksanakan (Nabawi, 2019). Secara psikis, kepuasan kerja akan dicapai ketika pencapaian pekerjaan pegawai telah sesuai atau bahkan melebihi dari kebutuhan, harapan maupun keinginan atas pekerjaan yang dilakukan. Dalam penelitiannya, (Nabawi, 2019) kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai. Sementara itu (Nabawi, 2019) yang meneliti tentang kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan terhadap kinerja pegawai. Hal ini sejalan penelitian (Rindorindo et al., 2019) dan (Kerja et al., 2012) yang menyatakan bahwa perasaan senang dan kesesuaian antara harapan dan hasil pekerjaan yang dilakukan merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja SDM.

Faktor yang berkaitan dengan kinerja selanjutnya adalah *Subjective well-being* yang secara sederhana adalah evaluasi psikologis seseorang. Ryff dalam (Tasema, 2018) menjelaskan bahwa *Subjective well-being* merupakan pencapaian penuh dari potensi psikologis seseorang serta suatu kondisi saat

seseorang mampu menerima kekuatan dan kelemahan yang ada pada dirinya. Ketika seseorang memiliki tingkat kesejahteraan secara psikologis yang baik, maka kinerja seseorang tersebut akan meningkat atau lebih baik. (Darvishmotevali & Ali, 2020) memberikan penjelasan bahwa terdapat hubungan antara peran mediasi faktor *Subjective well-being* yang menghubungkan antara beban kerja terhadap kinerja pegawai. Semakin rendah tingkat *Subjective well-being* yang dimiliki oleh pegawai, menyebabkan peran faktor beban kerja memiliki hubungan negative dengan kinerja pegawai. Sementara itu (Tasema, 2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan *Subjective well-being* dan kepuasan kerja. Sehingga ketika karyawan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan yang ditawarkan instansi di tempat kerja. Kepuasan kerja yang baik dalam seseorang akan memberikan pengaruh terhadap *Subjective well-being* sehingga kinerja pegawai semakin baik.

Kepolisian Republik Indonesia ialah salah satu institusi di Indonesia yang pada saat ini dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat (Issn & Rosantono, 2022). Kebutuhan akan keamanan, ketertiban, pelayanan kegiatan kemasyarakatan serta kebutuhan lain harus dilayani dengan semakin baik oleh seluruh anggota POLRI.

Perkembangan kehidupan pada saat ini tentunya memberikan perubahan pada pola pikir dan perilaku masyarakat. Kebutuhan pelayanan terhadap POLRI semakin kompleks sehingga menuntut peningkatan kinerja dan profesionalisme aparat (Terhadap et al., 2015). Bagi anggota POLRI, profesionalisme merupakan suatu harga yang tidak bisa ditawar sebagai

dasar pelaksanaan profesi aparaturnegara yang memiliki karakter melayani dan melindungi, sehingga profesionalisme merupakan syarat utama seorang anggota. Pelayanan serta upaya melindungi berkaitan dengan terciptanya rasa nyaman dan tenteram dalam kehidupan individu maupun secara umum kehidupan social kemasyarakatan. Dalam pelaksanaan tugasnya, anggota harus siap memastikan keamanan serta keselamatan diri, nyawa dan harta benda dari mereka yang dilayani dan dilindungi (Sarah, 2019). Selanjutnya adalah peran POLRI dalam menegakkan hukum sehingga berjalannya kehidupan social mampun terjamin dan para pelanggar hukum dapat dicegah dan ditangani berdasarkan system hukum yang berlaku.

Kepolisian Resor Ponorogo merupakan salah satu institusi yang memberikan pelayanan masyarakat di Kabupaten Ponorogo. Dari beberapa satuan yang ada pada Polres Ponorogo, salah satunya adalah Satuan Reserse Kriminal atau yang dikenal dengan SATRESKRIM. Satreskrim memiliki tugas utama yang meliputi penyelidikan, penyidikan maupun pengawasan penyidikan tindak pidana, dalam hal ini juga meyangkut fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan serta pembinaan, koordinasi dan juga pengawasan PPNS. Di dalam satuan ini terbagi menjadi 4 unit yakni Unit Pidana Umum (PIDUM), Unit Pidana Korupsi (PIDKOR), Unit Pidana Tertentu (PIDTER) dan Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Satuan, dalam waktu kurun 6 bulan terakhir, SATRESKRIM Polres Ponorogo telah menangani 90 (sembilan puluh) kasus dengan sebaran kurang lebih 12 sampai dengan

15 kasus dalam tiap bulannya. Dalam satu kasus memerlukan waktu kurang lebih 1 sampai dengan 2 bulan, dengan alur penyelesaian menerima laporan, melakukan penyelidikan, menaikkan kasus ke tingkat penyidikan, menyelesaikan berkas perkara dan melimpahkan ke Kejaksaan Negeri.

Di samping itu, anggota SATRESKRIM juga mendapatkan tugas tambahan lain di luar *job desk* dalam satuan. Dengan adanya tugas serta tanggungjawab yang diterima, peningkatan kinerja anggota SATRESKRIM merupakan salah satu hal yang harus dilakukan. Peneliti juga mengamati ada beberapa anggota yang merasa sudah nyaman dengan posisinya dan senang dengan pekerjaan yang dilakukan karena pekerjaan tersebut merupakan *passion*-nya, sehingga berapapun tugas dan target pekerjaan yang dibebankan kepada anggota tersebut akan dengan senang hati dilaksanakan dan diselesaikan.

Fokus penelitian ini adalah membahas tentang kinerja anggota SATRESKRIM Polres Ponorogo yang dipengaruhi oleh faktor beban kerja dan kepuasan kerja dengan faktor *Subjective well-being* sebagai variabel mediator. Hal ini dikarenakan oleh pentingnya peningkatan kinerja anggota dalam memenuhi serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terhadap kebutuhan dan harapan tentang penegakan hukum.

Pentingnya peningkatan pelayanan masyarakat akan institusi Kepolisian yang harus dilayani melalui salah satu upaya peningkatan kinerja anggota Polri, serta beberapa hasil penelitian terdahulu berkaitan dengan kinerja, maka peneliti perlu melakukan penelitian tentang kinerja anggota SATRESKRIM Polres Ponorogo yang dipengaruhi oleh faktor beban kerja

dan kepuasan kerja dengan faktor *Subjective well-being* sebagai variabel mediator. Salah satu pentingnya penelitian ini dilakukan adalah untuk memberikan informasi terkait kinerja anggota SATRESKRIM Polres Ponorogo dalam upaya membangun strategi peningkatan kinerja SDM sehingga tercapai peningkatan kinerja organisasi SATRESKRIM Polres Ponorogo. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian berjudul ‘Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo Dengan *Subjective Well-Being* Sebagai Variabel Mediasi’.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah beban kerja mempengaruhi kinerja anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo?
2. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi kinerja anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *subjective well-being* anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *subjective well-being* anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo?
5. Apakah *subjective well-being* berpengaruh terhadap kinerja anggota Satuan Reserse Polres Ponorogo?
6. Apakah *subjective well-being* memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja anggota Satuan Reserse Polres Ponorogo?

7. Apakah *subjective well-being* memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja anggota Satuan Reserse Polres Ponorogo?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Ditinjau dari permasalahan di atas, selanjutnya dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh beban kerja dalam mempengaruhi kinerja anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja dalam mempengaruhi kinerja anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo.
3. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *subjective well-being* anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo.
4. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *subjective well-being* anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo.
5. Mengetahui pengaruh *subjective well-being* terhadap kinerja anggota Satuan Reserse Polres Ponorogo.
6. Mengetahui peran *subjective well-being* dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja anggota Satuan Reserse Polres Ponorogo.
7. Mengetahui peran *subjective well-being* dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja anggota Satuan Reserse Polres Ponorogo.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan membawa dua manfaat utama yaitu manfaat secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Kontribusi Teori.

Harapan dari *output* penelitian ini adalah berupa kontribusi analisis model teori yang dihubungkan dengan realita di lapangan sehingga model teori tersebut mampu dijelaskan secara komprehensif. Adapun model yang digunakan adalah faktor yang mempengaruhi kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkaitan dengan beban kerja dan kepuasan kerja serta faktor *Subjective Well-Being* sebagai variabel mediator.

## 2. Kontribusi Praktek.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara praktis kepada intitusi Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo terhadap Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Anggota Satuan Reserse Kriminal Polres Ponorogo dengan *Subjective Well-Being* Sebagai Variabel Mediasi.

