

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Kurang atau lemahnya tingkat *engagement* pegawai yang ditandai dengan rendahnya tingkat dedikasi, loyalitas dan komitmen pegawai, disamping itu kurangnya rasa memiliki dan rasa bangga pegawai akan tempat dimana mereka bekerja juga merupakan suatu fenomena yang sering ditemukan oleh penulis.

Kepuasan kerja belum memberikan jaminan bahwa para pegawai akan bekerja secara maksimal, untuk itu kepuasan kerja perlu didukung oleh motivasi dari dalam diri pegawai itu sendiri karena kepuasan dan motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal.

Pernyataan tersebut di atas dibuktikan dengan hasil dari penelitian dari tim survei terhadap pegawai dilingkungan Politeknik Negeri Bandung yang mengungkapkan bahwa dari hasil uji korelasi terhadap kepuasan dan motivasi pegawai menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan secara positif dan signifikan dengan motivasi kerja, baik pada setiap variabel kepuasan maupun secara keseluruhan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin puas pegawai terhadap kerjanya semakin tinggi motivasi kerjanya, atau sebaliknya, semakin termotivasi pegawai untuk bekerja akan semakin puas mereka dengan pekerjaannya.

Tetapi, fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan dan sering ditemukan adalah perilaku-perilaku pegawai yang menyimpang dan terkadang bertolak belakang dengan hasil dan pernyataan dari penelitian sebelumnya baik tentang kepuasan kerja maupun tentang motivasi kerja pegawai, misalnya masih ada pegawai-pegawai yang selalu mengeluh tentang peraturan atau kebijakan yang ada, artinya bahwa pegawai merasakan tidak bebas dan merasa tidak puas atas aturan dan kebijakan yang berlaku, kemudian kecenderungan pegawai yang hanya mengutamakan catatan kehadiran melalui mesin absen (*finger print*) dan mereka berusaha untuk datang kerja sebelum waktu kerja normal, tetapi, alasan dibalik semua itu hanya semata-mata para pegawai takut mendapat surat peringatan karena dianggap mangkir atau tidak hadir (absen) manakala mereka tidak melaksanakan absensi kehadirannya sebagaimana mestinya, atau juga mendapat surat peringatan karena akumulasi waktu keterlambatan pegawai yang sudah melebihi batas toleransi yang telah diberikan oleh perusahaan. Fenomena yang lain seperti kebiasaan para pegawai yang selalu bergerombolan di tempat parkir kendaraan bermotor dan dengan bebasnya mereka berbicara, berdiskusi, bercanda dengan sesamanya, mereka tahu bahwa waktu pada saat itu mereka seharusnya sudah memulai aktivitas mereka sebagai pegawai tetapi mereka belum mau masuk ke tempat kerja kerjanya masing-masing. Kemudian masih adanya pegawai berkeliaran keluar masuk kantor pada saat-saat jam kerja karena dengan berbagai macam alasan, pegawai yang tidak mengerjakan atau belum mengerjakan tugas pokok yang menjadi tanggung jawab mereka serta kecenderungan pegawai untuk bermain *game*, *facebook*, *chatting*, dan sebagainya. Disisi lain adanya fenomena kecenderungan

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pegawai untuk selalu pulang tepat waktu (*on time*), ini dapat dilihat pada saat-saat waktu pulang kerja walaupun waktu di mesin absensi (*finger print*) belum menunjukkan waktunya untuk pulang, tetapi sebagian pegawai sudah bergerombolan dan antri untuk menanti waktu yang tepat melakukan absen pulang, ini memberi kesan bahwa pegawai tidak mau berlama-lama berada di kantor dan memberi kesan bahwa pegawai merasa tidak betah berada di kantor terlalu lama, mereka terkadang dengan sengaja menunda atau meninggalkan pekerjaan mereka saat itu hanya untuk pulang tepat pada waktunya.

Berdasarkan data dari Sub. Bag. Kepegawaian Politeknik Negeri Bandung untuk tahun 2012, dari 15 (lima belas) unit kerja mengalami penurunan kinerja pelayanan tenaga kependidikan dari jumlah nilai 46.00 pada tahun 2011 menjadi 43,6 untuk tahun 2012, sehingga ada selisih penurunan kinerja mencapai (2,4) atau rata-rata penurunan nilai kinerja (16%). Dengan kejadian hal semacam ini di lingkungan Politeknik Negeri Bandung memberi kesan dan gambaran bahwa fenomena-fenomena tersebut di atas berdampak negatif dan disinyalir menjadi penyebab rendahnya produktivitas kerja para pegawai.

Dampak yang lebih luas lagi, Hasil Penilaian Evaluasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Tahun 2011, Nomor : 80442/A5.4/LL/2011, tanggal 15 September 2011, penilaian mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 7 tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, dengan aspek yang dinilai meliputi:

1. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan;

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2. Sistem dan Prosedur Pelayanan;
3. Sumber Daya Manusia Pelayanan;
4. Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Berdasarkan Berita Acara Penilaian setiap aspek yang dinilai, untuk aspek 1 mendapat nilai = 390; aspek 2 mendapat nilai = 1100, aspek 3 mendapat nilai = 530 dan aspek 4 mendapat nilai = 250, sehingga total nilai yang diperoleh Politeknik Negeri Bandung dari keempat aspek tersebut di atas adalah 89,42. Disamping itu, selain keempat aspek tersebut, ada aspek lain yang juga menjadi penilaian tim yaitu aspek Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimana berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pengertian umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Adapun unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang *relevan, valid* dan *realibel*, sebagaimana unsur minimal yang harus ada untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan;

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3. Kejelasan Petugas Pelayanan;
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan;
5. Tanggung jawab Petugas Pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan;
7. Kecepatan Pelayanan;
8. Keadilan Pelayanan;
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas;
10. Kewajaran Biaya Pelayanan;
11. Kepastian Biaya Pelayanan;
12. Kepastian Jadwal Pelayanan;
13. Kenyamanan Lingkungan;
14. Keamanan Pelayanan.

Untuk aspek Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nilai yang diperoleh Politeknik Negeri Bandung adalah 66.98. Sehingga total dari seluruh aspek penilaian Politeknik Negeri Bandung mendapat nilai 80,44 (kriteria : baik) dari skala nilai 100 dan menempatkan Politeknik Negeri Bandung berada pada posisi diurutan kedelapan dari empat belas instansi publik yang diukur kinerjanya oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Daftar Nilai dan peringkat posisi Politeknik Negeri Bandung dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini :

**Tabel 1.1 Daftar Peringkat Unit Kerja dan Nilai Akhir**

No	Unit Kerja	Nilai Semua Aspek (I,II,III,IV)	Nilai IKM	Nilai Akhir
1	PPPPTK TK dan PLB Bandung	98.46	91.27	95.58
2	LPMB Provinsi Bangka Belitung	93.45	81.26	88.58
3	LPMP Provinsi Lampung	93.00	80.23	87.89
4	Universitas Brawijaya	94.96	74.44	86.75
5	Universitas Padjadjaran	90.42	80.40	86.41
6	Universitas Negeri Yogyakarta	88.75	80.14	85.31
7	Politeknik Negeri Malang	90.60	76.57	84.99
<b>8</b>	<b>Politeknik Negeri Bandung</b>	<b>89.42</b>	<b>66.98</b>	<b>80.44</b>
9	Politeknik Negeri Sriwijaya	80.06	80.37	80.19
10	Politeknik Negeri Samarinda	72.25	81.06	75.77
11	Universitas Sebelas Maret	84.75	62.19	75.73
12	Politeknik Negeri Jember	71.69	59.00	66.61
13	ISI Padangpanjang	48.31	77.67	60.06
14	Universitas Udayana	23.58	66.65	40.81

Sumber : Biro Hukum dan Organisasi Kemendikbud (2011)

Berdasarkan tabel di atas, jika ditarik suatu kesimpulan bahwa dari ke empat aspek yang dinilai secara keseluruhan sudah baik (nilai 89,42), tetapi tidak diimbangi dengan aspek lainnya yakni aspek Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang hanya dengan memperoleh nilai 66,98. Nilai ini jauh dari harapan Politeknik Negeri Bandung dan nilai ini masih dianggap kurang bahkan dianggap terlalu rendah jika dibanding dengan perguruan tinggi yang ada. Nilai aspek Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tidak berdampak positif dan signifikan dibandingkan dengan nilai aspek-aspek lainnya. Apalagi jika dibandingkan dengan motto Politeknik Negeri Bandung yang tertulis: "Sampaikan keperluan Anda dengan cepat, sopan, dan taat aturan. Kami akan melayani dengan cepat, sopan, dan taat aturan". Nilai Indeks

Andi Kari, 2013

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Kepuasan Masyarakat (IKM) ini seakan-akan memberi arti bahwa tingkat kepercayaan masyarakat baik masyarakat kampus maupun masyarakat di luar kampus terhadap pelayanan di Politeknik Negeri Bandung masih rendah.

Hal ini sangat memprihatinkan dan mengkhawatirkan mengingat selama ini Politeknik Negeri Bandung selalu dijadikan acuan bagi Politeknik-Politeknik lain baik yang berstatus negeri maupun swasta akan kualitas pendidikan Politeknik di Indonesia. Kondisi ini akan menjadi perhatian serius dari pimpinan Politeknik Negeri Bandung untuk melakukan pembinaan internal kepada para pegawai agar meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat mengingat sebagaimana mandat Politeknik Negeri Bandung sebagai salah satu perguruan tinggi, yang mempunyai mandat untuk mengembangkan dan menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berorientasi kepada pembangunan peradaban dan kemanusiaan melalui wawasan *fostering and development*.

Dari data, permasalahan maupun fenomena yang ada dapat dijelaskan bahwa hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja pegawai belum bisa dijadikan cerminan atau gambaran sebenarnya tentang sikap maupun perilaku pegawai. Untuk itu perlu dikaji dan diuji kembali pengaruh kepuasan dan motivasi kerja pegawai terhadap variabel lainnya seperti variabel *engagement* pegawai.

Keberadaan pegawai yang mempunyai *engagement* tinggi tentunya akan memberikan dampak positif bagi perusahaan/organisasi dalam menjalankan roda bisnisnya, pegawai yang *engage* akan memberikan hasil yang lebih baik dari yang

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

diharapkan, pegawai mempunyai rasa memiliki dan komit kepada perusahaan, berkinerja tinggi serta konsisten, banyak ide baru yang dikemukakan dan selalu berinovasi serta selalu mendorong kearah efisiensi, efektif dan meningkatkan produktivitas serta bekerja tekun, ikhlas atas tugas yang diberikan perusahaan kepada mereka, serta mampu beradaptasi terhadap segala perubahan dan mereka tidak alergi akan perubahan tersebut.

Namun, biasanya pada umumnya pegawai yang merasa puas, senang, gembira dengan apa yang mereka dapatkan dengan sendirinya akan termotivasi dan mereka akan mampu bekerja secara maksimal dari apa yang diharapkan dan akan terus selalu meningkatkan kemampuan mereka dalam bekerja. Tetapi, sebaliknya para pegawai yang merasa tidak puas, tidak senang, dan tidak gembira tidak akan mempunyai motivasi kerja, sehingga mereka akan bekerja jauh dari apa yang diharapkan, dan mereka akan bekerja dengan penuh keterpaksaan dan asal-asalan sehingga berdampak kepada kualitas kinerja mereka yang sangat rendah dan jauh dari yang apa yang diharapkan dan secara tidak langsung juga akan memberi dampak kepada perusahaan.

Kepuasan kerja pegawai merupakan sesuatu yang bersifat individual, dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada diri pegawai tersebut. Langkah strategis dalam pengembangan kemampuan para pegawai untuk bekerja secara maksimal harus dimulai dari peningkatan motivasi kerja mereka, karena pegawai dengan motivasi kerja yang tinggi tentu dengan sendirinya akan memberikan segala kemampuannya dalam membantu pencapaian tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Penelitian ini merupakan lanjutan dan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh tim survei sebelumnya terhadap kepuasan dan motivasi kerja pegawai Politeknik Negeri Bandung. Untuk penelitian kali ini, penulis ingin mengembangkan hubungan kepuasan dan motivasi kerja terhadap *engagement* pegawai khususnya tenaga kependidikan.

Penelitian ini akan dilakukan di Politeknik Negeri Bandung yang merupakan salah perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi Diploma III dan Diploma IV. Sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi negeri Politeknik Negeri Bandung yang mengemban misi : ”menyelenggarakan pendidikan untuk menghasilkan lulusan yang kompeten, memiliki semangat terus berkembang, bermoral, berjiwa kewirausahaan, dan berwawasan lingkungan. Melaksanakan penelitian terapan dan menyebarluaskan hasilnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk mendukung peningkatan mutu kehidupan”. Politeknik Negeri Bandung juga bercita-cita menjadi pusat pengembangan sains terapan berbagai disiplin ilmu baik rekayasa maupun non rekayasa yang unggul dan terdepan dengan menyelenggarakan pendidikan vokasi yang bermutu tinggi, melakukan penelitian terapan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di berbagai bidang terapan untuk kemajuan dan kesejahteraan bangsa Indonesia dan kemaslahatan umat manusia.

Disamping itu permasalahan lain adalah kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai aset pembangunan nasional pada saat ini sangat dibutuhkan

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

karena pada era pembangunan sekarang ini menuntut peran serta manusia yang memiliki kemampuan kompetensi tinggi dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan dengan berbagai program mempunyai peranan penting dalam proses memperoleh dan meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dalam menuju pembangunan dan merupakan aset nasional.

Keberadaan dan peran dari perguruan tinggi dalam pelaksanaan penyediaan sumber daya manusia yang terdidik dan terlatih yang memenuhi kualifikasi sebagaimana yang diharapkan oleh para kalangan pebisnis atau industri, keberadaan dan peran perguruan tinggi juga sebagai pusat ilmu pengetahuan dan teknologi, jasa pembangunan, dan sebagai lembaga konsultasi dirasakan sangat penting dan ini disadari oleh pemerintah dan masyarakat.

Tuntutan masyarakat akan kebutuhan proses belajar mengajar di perguruan tinggi yang berkualitas dan unggul saat ini semakin meningkat dan beragam. Perguruan tinggi memegang peranan penting bagi kemajuan suatu bangsa, dan juga perguruan tinggi dituntut untuk berperan tidak hanya sekedar untuk memenuhi permintaan akan tenaga kerja saja atau hanya untuk memenuhi perkembangan ilmu pengetahuan dunia modern, namun lebih berperan sebagai pendorong bagi perkembangan ilmu pengetahuan itu sendiri. Disamping itu dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, permintaan akan tenaga kerja yang kompetitif dengan tingkat edukasi yang tinggi serta memiliki keahlian juga semakin meningkat. Hal ini merupakan peluang bagi perguruan tinggi untuk membuktikan tingkat kualitas dan keunggulan daya saingnya.

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Persaingan antar institusi pendidikan tinggi baik yang berstatus sebagai perguruan tinggi negeri maupun swasta semakin kompetitif. Persaingan ini akan semakin lebih ketat lagi dengan adanya kebijakan Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia yang menjadikan beberapa perguruan tinggi termasuk politeknik yang berada di daerah yang beralih status dari perguruan tinggi swasta menjadi perguruan tinggi negeri.

Dalam usia yang relatif masih muda dibandingkan dengan perguruan tinggi negeri lainnya Politeknik Negeri Bandung harus mampu bersaing dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai institusi negeri yang berkualitas dan unggul serta turut andil sebagai salah satu motor penggerak bagi kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat dan bangsa Indonesia pada umumnya dalam kanca persaingan global.

Persaingan ini menuntut upaya yang serius bagi para pengelola atau pemimpin institusi pendidikan tinggi untuk menerapkan strategi bisnis yang tepat dan logis agar kelangsungan hidup institusi pendidikan tinggi tersebut tetap terjamin dan proses belajar mengajar tetap terlaksana dengan baik. Keberhasilan dalam persaingan bisnis tidak lepas dari kualitas lulusannya yang memenangkan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan. Semakin cepat dan singkat waktu para alumni untuk mendapatkan pekerjaan semakin berkualitas dan punya daya saing bagi perguruan tinggi tersebut.

Disisi lain dengan adanya lonjakan peningkatan pendaftar calon mahasiswa baru untuk mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Bandung sangat berdampak pada semua aspek, salah satunya adalah dengan peningkatan pelayanan yang harus

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

dikelola secara profesional dan berkualitas kepada para mahasiswa khususnya dan kepada masyarakat kampus dan masyarakat diluar kampus, karena dengan meningkatnya peminat calon mahasiswa baru menggambarkan begitu tingginya harapan dan kepercayaan masyarakat kepada Politeknik Negeri Bandung. Peningkatan pendaftaran calon mahasiswa baru ini untuk saat ini belum mampu mengakomodasikan semua keinginan pendaftar untuk mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Bandung karena adanya keterbatasan sarana dan prasarana. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara jumlah pendaftar dengan yang diterima serta kemampuan daya tampung di Politeknik Negeri Bandung untuk menerima calon mahasiswa baru sebagai mahasiswa baru yang mempunyai kesempatan untuk menikmati pendidikan di Politeknik Negeri Bandung. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini :

**Tabel 1.2 Jumlah Pendaftar Calon Mahasiswa Baru Politeknik Negeri Bandung Tahun Akademik 2008/2009 – 2012/2013**

Tahun	Pendaftar	Diterima	Persentase yang diterima	Rasio kompetisi di tiap prodi
2008/2009	5.076	1.493	29.41%	1:3.40
2009/2010	5.818	1.508	25.92%	1:3.86
2010/2011	7.377	1.483	20.10%	1:4.97
2011/2012	8.940	1.552	17.36%	1:5.76
2012/2013	12.550	1.833	14.61%	1:6.85

**Sumber : Politeknik Negeri Bandung (2013)**

Data tersebut di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa jumlah peminat peserta yang ingin mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Bandung selalu menunjukkan adanya peningkatan. Untuk Tahun Akademik 2012/2013 terjadi

lonjakan peminat peserta pendaftar dari tahun sebelumnya, tetapi peningkatan ini tidak signifikan bila dibandingkan dengan jumlah propinsi yang ada di Indonesia. Jumlah peminat peserta pendaftar untuk lima tahun terakhir selalu didominasi oleh calon peserta pendaftar dari Propinsi Jawa Barat. Untuk Tahun Akademik 2012/2013 jumlah peserta pendaftar dari Propinsi Jawa Barat sebanyak 11.318 (90,18 %) peserta.

Sedangkan untuk jumlah peminat peserta yang ingin mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Bandung dari seluruh kabupaten dan kota di wilayah Propinsi Jawa Barat, Kota Bandung dengan jumlah peserta peminat yang paling banyak yang berjumlah 3.916 (34,60%) peserta, kemudian disusul daerah Kota Cimahi sebanyak 1.075 (9,50%) peserta dan daerah Kabupaten Garut sebanyak 1.041 (9,20%) peserta.

Kemungkinan salah satu alasan para calon mahasiswa baru khususnya para peminat peserta pendaftar dari Kota Bandung untuk memilih Politeknik Negeri Bandung sebagai tempat mereka mengikuti pendidikan tinggi adalah faktor lokasi kampus yang dekat dengan lokasi tempat tinggal.

Indikasi ini memberikan sinyal kepada Politeknik Negeri Bandung untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas dan daya saing pendidikannya sehingga keberadaan Politeknik Negeri Bandung tidak hanya dikenal hanya di wilayah Propinsi Jawa Barat saja, tetapi harus menjangkau wilayah-wilayah lain yang jauh lebih luas lagi di luar Propinsi Jawa Barat, sehingga ada peningkatan signifikan baik dari jumlah peminat peserta pendaftar maupun dari jumlah mahasiswa daerah lainnya di luar Propinsi Jawa Barat yang mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Bandung. Dengan adanya peningkatan jumlah peserta peminat pendaftar maupun jumlah mahasiswa dari daerah di luar Propinsi Jawa Barat mengindikasikan bahwa Politeknik Negeri Bandung dianggap mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya, berkualitas dan unggul serta memiliki daya saing, sehingga masyarakat Indonesia percaya akan kualitas pendidikan Politeknik Negeri Bandung.

Untuk membangun keunggulan bersaing tersebut sebagaimana dinyatakan dalam visi "menjadi institusi yang unggul dan terdepan dalam pendidikan vokasi yang inovatif dan adaptif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terapan", Politeknik Negeri Bandung harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, kompeten, berkinerja tinggi, serta memiliki motivasi dan dedikasi tinggi. Untuk itu perlu dukungan dan komitmen bersama dari seluruh pegawai baik tingkat pimpinan, staf pendidik (dosen) dan staf kependidikan (non dosen).

Berbagai cara dan strategi telah dilakukan oleh Politeknik Negeri Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas kinerjanya agar memiliki keunggulan kompetitif, misalnya dengan menerapkan dan mengembangkan manajemen pendidikan yang profesional, mendorong pegawainya untuk bekerja secara profesional dan pengelolaan sumber daya yang tepat serta meningkatkan kinerja pegawainya dengan memperhatikan aspek kepuasan dan aspek motivasi pegawai.

Seiring dengan perkembangan zaman, ditandai dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta semakin tingginya persaingan di era global ini, dan semakin kompetitifnya tuntutan kebutuhan manusia, rasanya faktor kepuasan dan motivasi kerja belum cukup memberikan gambaran dan jaminan akan tingkat

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

dedikasi dan loyalitas serta kinerja pegawai. Karena bisa saja seorang pegawai yang memiliki kepuasan tinggi, justru tidak termotivasi untuk menunjukkan kinerja yang terbaik atau sebaliknya pegawai yang memiliki motivasi tinggi belum tentu merasa puas sehingga bagi perusahaan ini merupakan suatu kendala dalam proses pencapaian tujuannya. Untuk itu pada saat ini disamping faktor-faktor tersebut di atas juga dibutuhkan pegawai-pegawai yang mempunyai *engagement*.

Dari uraian latar belakang maupun berdasarkan pengamatan dan fenomena-fenomena yang ada, penelitian ini juga dilatarbelakangi karena masih kurangnya informasi, pengetahuan maupun penelitian tentang *employee engagement* baik dalam lingkungan akademisi maupun para praktisi yang bergerak dibidang bisnis maupun bidang sumber daya manusia di Indonesia, maka dalam kesempatan ini penulis akan melakukan penelitian tentang kepuasan dan motivasi kerja pegawai dan hubungannya dengan tingkat *engagement* pegawai.

Adapun judul dari penelitian ini adalah **Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap *Engagement* Pegawai Tenaga Kependidikan di Politeknik Negeri Bandung.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Paradigma *engagement* merupakan alternatif yang kuat sebagai pendekatan kepada perubahan organisasi. Paradigma ini menghasilkan organisasi dengan orang-orang yang mengerti tentang organisasinya dan berkeinginan untuk beraksi. Mengutip hasil penelitian yang dilakukan oleh Vazirani dalam Purwanti Wulandari dan Aurik

Gutomo (2010:6), terdapat beberapa faktor-faktor kritis yang menuntun kepada *employee engagement*. Beberapa faktor yang teridentifikasi sebagai berikut :

1. Perkembangan Karir-Kesempatan untuk perkembangan personal;
2. Perkembangan Karir-Keefektifan manajemen bakat;
3. Kepemimpinan-Kejelasan nilai-nilai perusahaan;
4. Kepemimpinan-Perlakuan respek terhadap pegawai;
5. Kepemimpinan-Standar perusahaan mengenai perilaku etis;
6. Pemberdayaan;
7. Citra;
8. Kesetaraan kesempatan dan perlakuan adil;
9. Penilaian performansi;
10. Gaji dan *benefits*;
11. Kesehatan dan Keselamatan;
12. Kepuasan kerja;
13. Komunikasi;
14. Hubungan kekeluargaan;
15. Kerja.

Menurut sumber lain <http://byusem.blogspot.com>. *Posted by* Wiraldi Kurniadi (2010) ada empat prinsip utama yang menjadi syarat bagi seseorang pegawai untuk menjadi *engage*, yaitu :

1. *The Capacity to Engage*

Untuk menciptakan pegawai yang *engage* dibutuhkan lingkungan kerja yang tidak hanya meminta lebih, tetapi juga menyediakan lahan informasi, kesempatan belajar, dan mampu menciptakan keseimbangan kehidupan pegawainya, yaitu dengan menciptakan suatu basis untuk menampung energi dan inisiatif pegawai.

2. *The Motivation to Engage*

*Engagement* muncul ketika pegawai memiliki ketertarikan terhadap pekerjaan mereka dan sesuai dengan nilai pribadi mereka, dan pegawai diperlakukan dengan cara yang secara alami menimbulkan rasa ingin membalas dalam bentuk kebaikan.

3. *The Freedom to Engage*

*Engagement* muncul ketika pegawai merasa aman untuk bertindak berdasarkan inisiatif mereka. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi hal yang penting di bawah kondisi sulit, tidak pasti, dan kebutuhan untuk berubah terutama ketika *employee engagement* itu dianggap penting.

4. *The Focus of Strategic Engagement*

Ketika perusahaan menyediakan kesempatan untuk berkembang, jenis pekerjaan yang sesuai, pengawasan yang adil dan bijaksana, upah yang sesuai, jaminan keamanan, dan seterusnya, *engagement* akan muncul dengan sendirinya karena rasa percaya akan prinsip timbal balik.

Dari semua faktor-faktor maupun elemen-elemen yang dijelaskan di atas tidak memungkinkan penulis untuk meneliti atau mengungkap satu persatu yang

Andi Kari, 2013

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

menyebabkan terhadap *engagement*. Oleh karena keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki penulis, maka dalam kesempatan penelitian ini penulis hanya meneliti dari dua aspek yang penulis anggap berpengaruh langsung terhadap *engagement* pegawai. Kedua aspek ini yang selanjutnya oleh penulis dijadikan variabel independen yakni kepuasan kerja dan motivasi kerja karena untuk menumbuhkan keinginan agar para pegawai mau bekerja secara optimal sebagaimana yang diharapkan oleh perusahaan, salah satu cara yang harus dilakukan oleh perusahaan dengan memberikan kepuasan kerja untuk menjalankan tugas pokoknya serta memotivasi mereka agar mampu bekerja secara maksimal.

Kepuasan kerja pegawai diharapkan dapat memotivasi para pegawai serta mampu memberikan kontribusi positif bagi organisasi untuk terus berkembang dan maju. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keberhasilan perusahaan dalam menjalankan berbagai macam strateginya agar berkualitas dan unggul dalam persaingan sangat ditentukan oleh bagaimana perusahaan tersebut membina dan memperlakukan pegawainya.

### **C. Perumusan Masalah**

Penelitian ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terhadap permasalahan seperti di bawah ini :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai tenaga kependidikan Politeknik Negeri Bandung ?

2. Bagaimana tingkat motivasi kerja pegawai tenaga kependidikan Politeknik Negeri Bandung ?
3. Bagaimana tingkat *engagement* pegawai tenaga kependidikan Politeknik Negeri Bandung ?
4. Adakah pengaruh tingkat kepuasan kerja pegawai terhadap tingkat *engagement* pegawai tenaga kependidikan Politeknik Negeri Bandung ?
5. Adakah pengaruh tingkat motivasi pegawai terhadap tingkat *engagement* pegawai tenaga kependidikan Politeknik Negeri Bandung ?.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis serta memberikan gambaran yang detail tentang faktor-faktor kepuasan dan motivasi kerja terhadap tingkat *engagement* pegawai tenaga kependidikan Politeknik Negeri Bandung, dengan tujuan rincian penelitian adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh tingkat kepuasan kerja khususnya pada aspek pekerjaan, supervisi, kesejahteraan, promosi, dan hubungan kerja terhadap *engagement* pegawai tenaga kependidikan Politeknik Negeri Bandung.
2. Pengaruh tingkat motivasi kerja khususnya aspek prestasi, pengakuan, pekerjaan, tanggung jawab, dan pengembangan terhadap *engagement* pegawai tenaga kependidikan Politeknik Negeri Bandung.
3. Pengaruh tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja pegawai terhadap *engagement* pegawai tenaga kependidikan Politeknik Negeri Bandung

**Andi Kari, 2013**

PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ENGAGEMENT* PEGAWAI TENAGA KEPENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

## **E. Manfaat Penelitian**

### **E.1. Manfaat terhadap Dunia Akademik**

Dengan diketahuinya hubungan antara variabel kepuasan, motivasi kerja pegawai dan pengaruhnya terhadap *engagement* pegawai Politeknik Negeri Bandung, diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap dunia akademik antara lain :

1. Untuk memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan teori perilaku organisasi dan ilmu yang lainnya khususnya yang berkaitan dengan perilaku individu dalam organisasi.
2. Menjadikan bahan pengembangan teoritik, atau dijadikan bahan kajian untuk mengkaji berbagai teori yang selama ini telah terakumulasi, sehingga dapat melahirkan kembali temuan ilmiah yang lebih produktif.

### **E.2. Manfaat terhadap Dunia Praktis**

Sedangkan manfaat terhadap dunia praktis antara lain :

1. Manfaat hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi untuk kepentingan pemahaman sifat-sifat yang berkaitan dengan kepuasan, motivasi kerja yang berpengaruh terhadap *engagement* pegawai
2. Untuk para pengambilan keputusan, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam upaya mengembangkan perilaku pegawai. Sedangkan bagi pegawai, hasil penelitian ini merupakan sumbangan guna memperbaiki perilaku

3. Secara umum yang dapat diperoleh bagi dunia industri yaitu memberikan masukan sejauhmana kepuasan dan motivasi kerja pegawai memberikan dampak positif dan signifikan terhadap *engagement* pegawai dalam meningkatkan kinerjanya.

## **F. Struktur Organisasi Tesis**

### **BAB PERTAMA PENDAHULUAN**

Merupakan pendahuluan, pada bagian ini akan dikemukakan mengenai latar belakang penelitian yang menjadi dasar permasalahan penelitian. Kemudian dari permasalahan yang ada diidentifikasi, kemudian dirumuskan permasalahan difokuskan untuk menjawab pertanyaan terhadap permasalahan yang ada dalam penelitian.

Bagian ini juga menjelaskan tujuan penelitian baik secara khusus maupun secara umum. Dan juga dikemukakan manfaat penelitian bagi dari segi kepentingan dunia akademik maupun kepentingan dunia praktis.

### **BAB KEDUA TINJAUAN TEORITIS**

Dalam bab ini, akan dibahas teori-teori dasar dan pengertian-pengertian dari variabel yang ada yang

merupakan suatu alur pikir bagi penulis yang nantinya akan penulis tuangkan kedalam kerangka berpikir.

Disamping itu, penulis juga akan memaparkan definisi operasional variabel yang tujuannya adalah menjelaskan makna dari variabel penelitian, hal ini oleh penulis dianggap penting untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan kesalahan dalam menentukan indikator, instrumen dan data yang dikumpulkan.

Model penelitian yang akan penulis gunakan merupakan ringkasan dari kerangka berpikir yang mengandung makna variabel yang diteliti termasuk keterkaitannya antara variabel yang penulis sajikan dalam bentuk diagram.

Pernyataan penelitian yang penulis buat merupakan jawaban terhadap pokok permasalahan yang ada, dan pada akhirnya dapat membuat suatu jawaban sementara atas penelitian ini berupa hipotesis.

### **BAB KETIGA**

### **METODE PENELITIAN**

Berisikan mengenai metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis yang bertujuan untuk mengkaji

kepuasan dan motivasi pegawai terhadap *engagement* pegawai. Menentukan dan alasan pemilihan populasi serta teknik cara menentukan besarnya sampel yang akan digunakan sebagai bahan penelitian karena sampel dan *sampling* merupakan faktor penting untuk menghasilkan kesimpulan yang kuat dalam penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan data yang dijelaskan dalam bentuk tabulasi, yang nantinya akan diolah dengan menggunakan statistik kuantitatif. Data yang sudah tertabulasi selanjutnya akan diolah berdasarkan karakteristik tiap variabel, kemudian dengan dikaji dengan menggunakan rumus-rumus statistik untuk menghitung tingkat pengaruh antar variabel dengan menggunakan rata-rata dan standar deviasi. Uji Anova untuk mengetahui perbedaan berdasarkan demografis sampel kemudian dianalisis realibilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha Test*.

#### **BAB KEEMPAT HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari metode dan teknik penelitian yang digunakan dengan mencantumkan

dalam tabel-tabel disertai analisis berdasarkan teori-teori acuan yang dijadikan landasan pemikiran dalam penelitian ini.

## **BAB KELIMA KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini akan mengemukakan kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan hasil tersebut disertai beberapa saran yang berguna bagi kemajuan penelitian selanjutnya

