

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tidak maksimalnya produktivitas kerja sekarang ini masih menjadi fokus permasalahan yang seringkali dialami oleh berbagai perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari permasalahan faktual yang terjadi di lapangan seperti terjadinya pemborosan sumberdaya (inefisiensi), ketidaktercapaian target, maupun ketidakpuasan pelanggan akan layanan yang diberikan perusahaan. Menurut Kordiman & Suwatno (2018), kinerja yang belum optimal atau belum maksimal bahkan masih banyak yang tergolong rendah bukanlah hal yang bisa dibiarkan begitu saja, karena jika dibiarkan akan berdampak pada terganggunya efektifitas, produktifitas kinerja yang akan menimbulkan tidak tercapainya tujuan dari perusahaan itu sendiri.

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2011, hlm 159-160: 34-46), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas yakni (1) Komitmen yang kuat terhadap visi dan misi instutional; (2) Struktur dan desain pekerjaan; (3) Motivasi, disiplin, dan etos kerja yang mendukung ketercapaian target; (4) Dukungan sumber daya yang bisa digunakan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas; (5) Kebijakan perusahaan yang bisa merangsang (trigger) kreativitas dan inovasi; (6) Perlakuan menyenangkan yang bisa diberikan pimpinan dan/atau rekan kerja; (7) Praktik manajemen yang diterapkan oleh pimpinan; (8) Lingkungan kerja yang ergonomis; (9) Kesesuaian antara tugas yang diemban dengan latar belakang pendidikan, pengalaman, minat, keahlian, dan keterampilan yang dikuasai; (10) Komunikasi inter dan antar individu dalam membangun kerja sama.

Suwatno, dkk (2018) juga mengatakan bahwa produktivitas tidak dapat dilepaskan dari iklim yang dirasakan pegawai. Suasana kerja yang kondusif memungkinkan pegawai bekerja secara produktif. Dengan demikian, produktivitas suatu perusahaan juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang ergonomis dan dinamis. Lingkungan kerja yang ergonomis adalah lingkungan kerja yang

memperhatikan keselamatan, kenyamanan, dan kesehatan kerja karyawan. Sedangkan perusahaan yang dinamis akan selalu meningkatkan produktivitasnya melalui konsistensi menghasilkan kinerja terbaik serta mempertahankan hal yang menjadi keunggulan kompetitif perusahaan tersebut (Suwatno dan Priansa, 2018 hlm. 195: 1). Bentuk perwujudan lingkungan kerja yang ergonomis dapat dilihat dari penataan ruang kantor yang baik.

Saat ini sudah menjadi sebuah fenomena era modern, dimana banyak perusahaan yang menampilkan tata ruang yang pada umumnya bagus dan elegan sehingga membuat orang-orang didalamnya akan merasa nyaman ketika bekerja dan beraktivitas. Para pegawai sekarang ini banyak yang mendambakan sebuah tata ruang kantor dengan udara yang sejuk, penerangan yang cukup, dan suasana yang nyaman yang mana tersedia perlengkapan dan mesin kantor yang memadai serta penataan perabot yang serasi.

Menurut Richard Muther, terdapat beberapa standarisasi tata ruang kantor yang baik yaitu menerapkan asas jarak terpendek artinya penataan meja dan peralatan kantor tidak terlalu lebar sehingga pergerakan pegawai akan lebih cepat, menerapkan asas rangkaian kerja artinya penempatan meja pegawai dan peralatannya berurutan sesuai dengan kebutuhan sehingga akan mempermudah pegawai dalam melakukan pekerjaannya, penggunaan segenap ruangan artinya tidak ada ruangan yang tidak dimanfaatkan dan/atau ruangan berjalan tidak sesuai dengan fungsinya, dan perubahan susunan tempat kerja dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Pendapat lain dikemukakan oleh Sedarmayanti dan Eko (2014) bahwa penerangan atau cahaya yang masuk, temperature/suhu ruangan, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, tata warna dan dekorasi ruangan, serta keamanan tempat kerja juga termasuk ke dalam standarisasi tata ruang kantor yang baik untuk kenyamanan para pegawai dalam bekerja, karena kenyamanan bekerja dan terlengkapinya peralatan kantor dapat sangat berpengaruh terhadap motivasi pegawai dalam bekerja yang kemudian akan berdampak pada peningkatan produktivitas kerja pegawai.

Organisasi sosial bukan milik satu orang, melainkan milik bersama. Bukan

hanya milik anggotanya, melainkan milik masyarakat secara umum (Suwatno, 2018: hlm. 28: 25-27). Dinas Sosial Kota Bandung sebagai organisasi perangkat pemerintah daerah memiliki lingkungan kerja yang baik secara fisik namun penataannya masih dinilai kurang baik. Hal ini terlihat dari penataan ruang kantor yang kurang menerapkan nilai estetika dan ergonomis. Masih terdapat beberapa perabot dan perlengkapan perkantoran yang tidak sesuai letaknya, tidak adanya ruangan atau tempat khusus untuk menyimpan berkas arsip sehingga banyak berkas yang tergeletak di lantai yang tentunya hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan dan produktivitas kerja di Dinas Sosial Kota Bandung.

Gambar 1.1

Kondisi Ruang Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung



Gambar diatas menunjukkan bahwa penataan ruang kantor pelayanan di Dinas Sosial Kota Bandung menerapkan jenis tata ruang kantor terbuka. Tata ruang jenis ini dibiarkan terbuka tanpa pemisah atau sekat antar meja pegawai satu dengan yang lainnya berdekatan. Keuntungannya adalah komunikasi antar pegawai akan lebih mudah. Namun jika ditinjau lebih dalam lagi, tata ruang kantor terbuka ini membuat ruangan menjadi lebih berisik dan membuat konsentrasi pegawai mudah terganggu sehingga akan terlalu sulit untuk menciptakan kenyamanan bekerja dan peningkatan produktivitas pegawainya.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara pada 22 Februari 2023 bersama Ibu Emma Noor Malia sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas

Sosial Kota Bandung mengatakan bahwa penataan ruangan dan kantor di Dinas Sosial Kota Bandung belum sepenuhnya baik dan terstruktur dengan rapi. Masih terdapat beberapa ruangan yang nonfungsional, kemudian penataan ruang kantor yang masih terbilang berantakan. Penataan ruang kantor merupakan bentuk dari lingkungan kerja fisik dimana pegawai bekerja. Oleh karena itu, penataan ruang kantor dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai.

Ditinjau dari standarisasi yang dikemukakan oleh Richard Muther, tata ruang kantor di Dinas Sosial Kota Bandung kurang mendukung produktivitas kerja pegawai. Hal ini disebabkan oleh hal hal berikut: (1) Kurang menerapkan asas jarak terpendek dimana penataan meja dan peralatan kantor terlalu lebar sehingga pergerakan pegawai akan lebih lambat. (2) Kemudian, tidak menerapkan asas rangkaian kerja artinya penempatan meja pegawai dan peralatannya tidak berurutan sesuai dengan kebutuhan sehingga kurang mempermudah pegawai dalam melakukan pekerjaannya. (3) Selain itu, tidak menerapkan asas penggunaan segenap ruangan artinya masih ada ruangan yang dimanfaatkan dan/atau ruangan berjalan tidak sesuai dengan fungsinya. (4) Kemudian, terakhir perubahan susunan tempat kerja tidak dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Hal ini dikarenakan banyaknya perabotan dan perlengkapan barang kantor yang tidak sesuai dengan tempatnya yang dapat menghambat perubahan susunan tempat kerja.

Maka dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa secara aktualisasi penataan ruang kantor di Dinas Sosial Kota Bandung belum memenuhi syarat standarisasi yang seharusnya. Dimana hal tersebut akan menghambat produktivitas yang berlangsung di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara pada 8 Maret 2023 bersama Bapak Ahmad Rahayu sebagai Pengelola Perlindungan Sosial Dinas Sosial Kota Bandung mengatakan bahwa produktivitas di Dinas Sosial Kota Bandung belum sepenuhnya dapat dikatakan maksimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa pekerjaan yang molor dari target sehingga belum terselesaikan tepat pada waktunya.

Dalam AACE International Recommended Practice No. 25R-03, *Estimating Lost Labor Productivity in Construction Claims* yang artinya produktivitas adalah

kuantitas yang dihasilkan per-pekerja setiap jam nya. Seperti hal nya yang dicetuskan Benjamin Franklin bahwa “waktu adalah uang” berkaitan pula dengan pemanfaatan waktu bekerja sebaik mungkin walau hanya dalam hitungan detik karena keterlambatan dalam bekerja akan menghambat waktu penyelesaian pekerjaan. Hal tersebut bisa saja menjadi salah satu faktor banyaknya pekerjaan yang molor seperti yang dikatakan oleh salah satu pegawai Dinas Sosial Kota Bandung pada wawancara pra penelitian kemarin.

Untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja pegawai, perusahaan melakukan penilaian kinerja dengan tingkatan waktu yang berbeda-beda tergantung kepada aturan yang dimiliki setiap perusahaannya. Karyawan yang memiliki level kinerja yang tinggi merupakan karyawan yang produktivitas kerjanya tinggi (Suwatno & Priansa, 2016 hlm. 196: 15-17). Hal tersebut dapat dilihat dari pengukuran produktivitas di Dinas Sosial Kota Bandung yang didapat dari penilaian kinerja pegawai selama lima tahun ke belakang yakni periode 2018-2022 yang ditunjukkan Data Kinerja oleh tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Kinerja Kantor Pelayanan
Berdasarkan SKPD dan Penilaian Masyarakat

Tahun	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Kompetensi Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Ket
2018	3.39	3.41	3.47	3.17	13,44	-
2019	3.22	3.38	3.38	3.25	13.23	Turun
2020	3.35	3.34	3.33	3.36	13.40	Naik
2021	3.27	3.34	3.27	3.44	13.32	Turun
2022	3.05	3.27	3.21	3.18	12.71	Turun

Sumber: Data Penilaian Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Bandung

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa indeks penilaian tidak stabil dan tidak menunjukkan kenaikan di tahun terakhir sehingga menggambarkan produktivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung masih

terbilang belum maksimal. Pada Tabel 1.2 terlihat tahun 2022 terjadi penurunan kinerja pelayanan secara signifikan. Keempat indikator penilaian diatas menggambarkan bahwa masih kurang menunjang produktivitas kerja sepenuhnya.

Selain pemaparan diatas, indikator produktivitas salah satunya ditinjau dari kuantitas hasil kerja di sebuah perusahaan. Sejalan dengan pendapat Suwatno (2018, hlm. 138: 15-18) bahwa perusahaan mengorganisasikan segala sesuatunya berdasarkan orientasi hasil (*result oriented*), sehingga pegawai dapat menunjukkan efektivitas dan kesiapan dari setiap aktivitas yang dikerjakan. Di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung, kuantitas hasil kerja dapat dilihat dari hasil capaian target pengerjaan pelayanan dan pembuatan surat yang digambarkan oleh tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Target Orientasi Pelaksanaan Pelayanan Berdasarkan SKPD

Tahun	Target	Realisasi	IKM	Kategori
2016	800 warga	619	3.58	Kurang Baik
2017		831	4.00	Baik
2018		533	3.37	Kurang Baik
2019		1829	4.00	Sangat Baik
2020		813	4.00	Baik
2021		780	3.83	Kurang Baik
2022		763	3.73	Kurang Baik

Sumber: Data Survey IKM Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung

Tabel diatas menunjukkan target orientasi pelaksanaan pelayanan berdasarkan SDKP yang mana target pertahunnya adalah 800 pelayanan yang dilakukan. Jika dilihat dari realisasinya tidak setiap tahunnya dapat mencapai target. Ketercapaian target merupakan salah satu penentu seorang pegawai produktif atau tidaknya.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Tata Ruang Kantor terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung”.

1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Pada penelitian ini yang menjadi topik permasalahan yaitu tata letak dan ruang kantor yang masih belum tertata dengan sangat baik. Hal ini terlihat dari banyaknya berkas yang bertumpuk, ruangan yang tidak terpakai, dan terpakai tetapi tidak pada tempatnya.

Guna terwujudnya produktivitas kerja pegawai yang maksimal, maka harus didukung pula dengan faktor eksternal lainnya seperti tata letak ruang kantor yang nyaman dan sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat ditentukan apa saja yang menjadi batasan-batasan masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini memfokuskan kepada kualitas dan kesesuaian tata letak ruang kantor yang ada di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung.
2. Populasi dari penelitian ini merupakan tenaga kepegawaian yang bekerja di Bagian Pelayanan Kantor Dinas Sosial Kota Bandung, dengan sampel yaitu Kepala Dinas dan beberapa pegawai di *front office* maupun *back office*.

Adapun beberapa masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian dan kondisi tata ruang kantor di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat produktivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh tata ruang kantor terhadap produktivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tata ruang kantor yang ada di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung, yang mana secara rinci ingin menguji pengaruh tata ruang kantor terhadap produktivitas kerja pegawai. Adapun sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan khusus dari penelitian ini

yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian dan kondisi tata ruang kantor yang ada di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung
2. Untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh tata ruang kantor terhadap produktivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Dinas Sosial Kota Bandung

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak. Adapun manfaat yang diharapkan yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan maupun informasi mengenai tata ruang kantor yang baik dan sesuai.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk pengembangan ilmu administrasi perkantoran.
- c. Hasil penelitian dapat menjadi bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh dari tata ruang ruang kantor terhadap produktivitas kerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Dinas Sosial Kota Bandung

- 1) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Dinas Sosial Kota Bandung untuk terus mengembangkan sistem manajemen perkantoran yang ada, terlebih dalam hal tata ruang kantor.

b. Bagi Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran

- 1) Hasil penelitian diharapkan dapat menambah kajian keilmuan

mengenai pengaruh tata ruang kantor terhadap produktivitas kerja pegawai.

c. Bagi Peneliti

- 1) Memberikan pengetahuan dan wawasan baru terkait tata ruang kantor yang ada di perusahaan secara langsung.
- 2) Meningkatkan tingkat ketelitian dan keterampilan dalam melakukan analisis mengenai pengaruh tata ruang kantor terhadap produktivitas kerja pegawai.