

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi selalu berusaha agar produktivitas kerja karyawan dapat ditingkatkan. Untuk itu pimpinan perlu mencari cara dan solusi guna menimbulkan kinerja para karyawan. Hal itu penting, sebab kinerja mencerminkan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga pekerjaan lebih cepat dapat diselesaikan dan hasil yang lebih baik dapat dicapai.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode. Suatu organisasi yang profesional tidak akan mampu mewujudkan suatu manajemen kinerja yang baik tanpa ada dukungan yang kuat dari seluruh komponen manajemen perusahaan. disamping itu, Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang di antara lain termasuk Kuantitas output, Kualitas output, Jangka waktu output, Kehadiran di tempat kerja, dan Sikap kooperatif.

Kinerja juga merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Suatu organisasi yang berhubungan langsung dengan publik memerlukan kinerja yang baik sehingga mutu pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan.

Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Siagian (2002) diantaranya, yaitu : kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi,

kepemimpinan, dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, dan komunikasi. Diantara faktor-faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktorkepuasan kerja.

Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan kemampuan yang dimiliki untuk memberikan performa terbaiknya kepada organisasi tempat ia bekerja. Bahkan, karyawan yang puas akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya. Disisi lain, apabila perusahaan tidak dapat memberikan fasilitas yang dan sesuai dengan keinginan karyawan maka dapat menimbulkan dampak negatif pada karyawan diantaranya menurunnya performa karyawan dalam bekerja, karyawan akan merasa malas dan hal itu tentu akan membuat perusahaan rugi dan tidak dapat mencapai tujuannya dengan baik.

Secara sederhana, Kepuasan kerja dapat disimpulkan sebagai apa yang membuat orang-orang menginginkan dan menyenangi pekerjaan karena mereka merasa bahagia dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja itu dianggap sebagai hasil dari pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan nilai sendiri seperti apa yang dikehendaki dan diharapkan dari pekerjaannya.

Selain faktor kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, Komitmen organisasi juga dianggap dapat mempengaruhi kinerja dari para pegawai. Komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya (Griffin, 2004). Pentingnya komitmen organisasi karena: (1) Pengaruhnya pada turnover, (2) Hubungannya dengan kinerja

yang mengasumsikan bahwa individu yang memiliki komitmen cenderung mengembangkan upaya yang lebih besar pada pekerjaan (Morrison, 1997). Komitmen organisasi merupakan bentuk loyalitas dari karyawan kepada organisasi. Komitmen yang tinggi akan membuat karyawan setia pada perusahaan dan akan berkejasama untuk kemajuan perusahaan.

Komitmen ini merupakan hasil timbal balik atas apa yang diberikan oleh organisasi bagi karyawan. Karyawan akan puas dengan pekerjaan mereka apabila organisasi mampu memberikan timbal balik yang adil dan layak, hal tersebut akan meningkatkan komitmen yang dimiliki karyawan terhadap organisasi. Komitmen Organisasional berkaitan dengan keinginan karyawan yang tinggi untuk berbagi dan berkorban bagi perusahaan.

Salah satu organisasi yang terus berusaha untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya adalah Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Jambi. Dengan Visi **“Menjadikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi sebagai wadah sumber pengetahuan, informasi, dan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan serta menyenangkan”** mengharuskan organisasi ini memiliki sumber daya manusia yang berkualitas guna menunjang tujuan dari organisasi.

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan hasil pencapaian dari Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Jambi berdasarkan dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

Tabel 1.1 Gambaran Kinerja Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

| No | Nama kegiatan | Sasaran (%) | Capaian keberhasilan (%) |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|
| 1. | Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik | 100 | 95.19 |
| 2. | Penyediaan jasa pemeliharaan dan perizinan kendaraan dinas/operasional | 100 | 49.75 |
| 3. | Penyediaan jasa adm.keuangan | 100 | 93.06 |
| 4. | Program peningkatan mutu dan pelayanan perpustakaan | 100 | 97.16 |
| 5. | Pembinaan pengembangan perpustakaan, kerjasama dan pemudayaan gemar membaca | 100 | 100 |
| 6. | Program pengolahan, penyelamatan, dan pelestarian dokumentasi/arsip daerah | 100 | 97.03 |
| 7. | Akuisisi pengolahan dan layanan kearsipan | 100 | 95 |
| 8. | Pengadaan perlengkapan gedung kantor | 100 | 96.23 |
| 9. | Pengadaan pakaian dinas beserta atribut | 100 | 95 |
| 10. | Program peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur | 100 | 0 |
| Rata-rata | | 100 | 81,842 |

Sumber : Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi (2019)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa capaian kinerja secara umum Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi hampir terlaksana dalam rangka memenuhi pelaksanaan tugas guna mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan dalam Renstra 2019-2023, yang mana Pengukuran kinerja dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Kepala LAN Nomor 239/IX/618/2003 tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Kinerja Instansi Pemerintah 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Review atas Laporan Kinerja

Instansi Pemerintah yang selanjutnya dilakukan pengkategorian kinerja (penentuan posisi) sesuai dengan tingkat capaian kinerja yaitu sebagai berikut : 100-90 Sangat Tinggi, 89-76 Tinggi, 75-66 Sedang, 65-51 Rendah, serta <50 Sangat Rendah.

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa masih ada kegiatan yang tidak mencapai 50% yang menunjukkan masih belum optimalnya kinerja dari pegawai meskipun rata-rata capaian organisasi sudah termasuk dalam kategori Tinggi dengan rata-rata capaian keberhasilan 81,842 tetapi belum menggambarkan bagaimana kinerja dari pegawai secara individu.

Untuk mengetahui gambaran kinerja secara individu pada Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, peneliti melakukan survey awal pada tanggal 22 oktober 2020 melalui kuisioner dengan beberapa pertanyaan dengan sampel sebanyak 10 orang yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Hasil survey awal Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

| Dimensi | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kualitas | Kualitas kerja karyawan ini jauh lebih baik dari karyawan yang lain | 0 | 6 | 0 | 4 | 0 |
| Kuantitas | Kuantitas kerja karyawan ini melebihi rata-rata karyawan yang lain | 1 | 5 | 3 | 1 | 0 |
| Ketepatan waktu | Karyawan ini dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan | 0 | 4 | 4 | 2 | 0 |
| Efektivitas | Karyawan memegang standar profesional yang tinggi | 0 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| Kemandirian | Pengetahuan karyawan berkaitan dengan pekerjaan utamanya adalah baik | 0 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| Total | | 1 | 25 | 13 | 9 | 2 |

Sumber : Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat jawaban dari atasan mengenai kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi terhadap 10 orang pegawainya, jawaban setuju atas pertanyaan yang dikemukakan oleh penulis dengan total skor 9, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dengan total skor 25. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa orang pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi memiliki kinerja yang belum optimal.

Dari hasil survey awal mengenai kinerja pegawai yang belum optimal tersebut maka penulis juga melakukan survey awal terhadap 10 Orang pegawai kantor Dinas

Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi sebagai responden melalui kuisioner mengenai kepuasan kerja dengan tabel yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.3 Hasil survey awal Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

| Dimensi | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|----|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Rekan Kerja | Hubungan saya dengan rekan kerja baik-baik saja | 0 | 2 | 5 | 3 | 0 |
| Pekerjaan secara Umum | Saya dapat melakukan pekerjaan dengan baik | 0 | 5 | 3 | 2 | 0 |
| Pekerjaan itu sendiri | Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan bidang keahlian saya | 0 | 6 | 1 | 2 | 1 |
| Gaji | Gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan | 0 | 1 | 5 | 2 | 2 |
| Kesempatan promosi | Kenaikan posisi diberikan kepada karyawan yang memenuhi syarat-syarat yang sesuai dengan ketentuan organisasi | 0 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Supervisi | Komunikasi antara pemimpin dan bawahan terjalin dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan | 0 | 4 | 3 | 3 | 0 |
| Total | | 0 | 22 | 20 | 14 | 4 |

Sumber : Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat jawaban dari responden mengenai kepuasan kerja pegawai Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi. Jawaban setuju atas pertanyaan yang dikemukakan oleh penulis dengan total skor 14, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dengan total skor 22. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang belum merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Selain faktor kepuasan kerja yang mempengaruhi kinerja pegawai, faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Komitmen Organisasi, dan disini penulis

mensurvey tentang komitmen organisasi Pegawai Pada Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Jambi.

Tabel 1.4 Hasil survey awal Komitmen Organisasi Pegawai Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

| Dimensi | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|----|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Affective Commitment | Saya akan sangat bahagia menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini | 0 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| | Saya membanggakan organisasi ini kepada orang-orang diluar organisasi ini | 0 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Continuance Commitment | Saya khawatir terhadap apa yang mungkin terjadi jika saya berhenti dari pekerjaan saya tanpa memiliki pekerjaan lain yang serupa | 0 | 5 | 2 | 3 | 0 |
| | Akan sangat berat bagi saya untuk meninggalkan organisasi ini sekarang sekalipun saya menginginkannya | 0 | 6 | 2 | 2 | 0 |
| Normative Commitment | Saya pikir sekarang orang terlalu sering berpindah dari organisasi satu ke organisasi lain | 0 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| | Saya tidak percaya bahwa seseorang harus selalu loyal terhadap organisasi | 0 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| Total | | 0 | 23 | 15 | 16 | 6 |

Sumber : Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi

Berdasarkan tabel 1.4 diatas dapat dilihat jawaban dari responden mengenai komitmen organisasi pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi. Jawaban setuju atas pertanyaan yang dikemukakan oleh penulis dengan total skor 15, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dengan total skor 23. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang memiliki komitmen terhadap organisasinya tidak terlalu tinggi.

Dari pandangan dan fakta-fakta di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan fakta dari data yang diuraikan di atas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai belum optimal, beberapa pegawai masih ada yang belum merasa puas, serta belum tingginya tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai, sehingga penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kinerja pegawai di organisasi ini dengan judul: “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Keorganisasian Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi“.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diketahui bahwa kinerja pegawai masih belum optimal hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan oleh atasan untuk keterangan tidak setuju dengan total skor 25. Begitu juga dengan kepuasan kerja pegawai yang dijawab oleh responden untuk jawaban tidak setuju dengan total skor 22 yang menunjukkan bahwa pegawai merasa belum puas terhadap pekerjaannya. Sedangkan untuk komitmen organisasi responden menjawab tidak setuju dengan total skor 23 yang berarti pegawai belum memiliki komitmen yang tinggi.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran mengenai kinerja pegawai,kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi ?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi ?

4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk gambaran kinerja pegawai, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai pada kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
 - a. Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sebenarnya.
 - b. Sebagai ajang membandingkan praktik secara nyata di dunia usaha dengan materi yang dipelajari di Perguruan Tinggi.
2. Bagi Organisasi
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan terutama dalam hal pengelolaan manajemen SDM dan segala

kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek- aspek SDM secara lebih baik.

- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kondisi instansi baik dari sisi pegawai atau pekerja sampai dengan kinerja pegawai dan tanggapan pegawai terhadap berbagai aturan atau kebijakan yang dibuat instansi.
- c. Instansi dapat mengambil langkah perbaikan untuk bagian-bagian atau program instansi yang masih belum maksimal dan mempertahankan atau melanjutkan program yang telah berhasil.