

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Aspek Sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan krusial dalam menjalankan operasional sebuah korporasi, instansi, atau organisasi. Manajemen SDM menjadi krusial dalam upaya meningkatkan produktivitas dan kualitas karyawan yang dimiliki. Keberhasilan mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien sering kali bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki. Menurut Hasibuan (2016), SDM tidak hanya dipandang sebagai bidang ilmu, tetapi juga sebagai seni yang mengelola hubungan serta peran tenaga kerja untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat secara keseluruhan. Para pekerja, yang dapat disebut dengan berbagai istilah seperti buruh, pekerja, worker, laborer, tenaga kerja, atau karyawan, pada dasarnya adalah individu yang menggunakan kemampuan dan tenaga mereka untuk memperoleh imbalan dari pemberi kerja, pengusaha, atau majikan, baik dalam bentuk uang maupun imbalan lainnya.

Dalam konteks manajemen SDM, fokus utama organisasi sering kali terpaku pada masalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai dianggap sebagai aspek yang sangat krusial karena berhasil atau tidaknya suatu organisasi seringkali sangat bergantung pada kinerja individu-individu yang bekerja di dalamnya. Evaluasi dan pengelolaan kinerja pegawai menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh manajer SDM untuk memastikan bahwa setiap anggota tim dapat memberikan kontribusi optimal sesuai dengan perannya. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai menjadi sangat penting dalam konteks manajemen SDM, karena hal tersebut dapat membantu organisasi dalam merencanakan dan melaksanakan strategi pengembangan SDM yang efektif.

Pentingnya kinerja sebagaimana dijelaskan oleh Anwar Prabu (2017), terletak pada fakta bahwa kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan dalam organisasi. Kinerja atau prestasi kerja mencerminkan hasil yang dicapai oleh seorang pegawai dalam

menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya. Bagi organisasi, kinerja seluruh anggota dapat membantu mengukur sejauh mana pencapaian tujuan organisasi dapat terwujud. Oleh karena itu, mencapai tujuan organisasi sangat tergantung pada kinerja yang optimal dari seluruh staf.

Menurut Bernardin dan Russel (2014:270), kinerja merupakan hasil dari dedikasi seorang pegawai dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini menekankan pentingnya pencapaian konkret yang muncul dari usaha individu dalam menjalankan tugasnya. Definisi tersebut memberikan sorotan pada dualitas kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja bukan hanya sebatas aspek kuantitatif, tetapi juga melibatkan penilaian terhadap mutu dari apa yang telah dicapai oleh individu tersebut.

Mangkunegara (2015:9) mengembangkan pandangan tersebut dengan memperjelas bahwa kinerja karyawan atau prestasi kerja bukan hanya tentang jumlah hasil kerja yang dihasilkan, tetapi juga tentang kualitasnya. Ini berarti bahwa efektivitas seorang individu dalam melaksanakan tanggung jawabnya diukur bukan hanya dari seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga seberapa baik pekerjaan itu dilakukan. Selain itu, konsep kinerja sumber daya manusia (SDM) diorganisasikan untuk mencerminkan efisiensi dan produktivitas individu dalam lingkungan kerja. Ini menegaskan bahwa kemampuan individu untuk memberikan kontribusi yang berarti dan relevan dalam konteks organisasi menandai tingkat kinerja mereka. Dengan demikian, kinerja karyawan sebenarnya mencerminkan pencapaian mereka dalam menjalankan tanggung jawabnya secara efisien dan efektif.

Armstrong dan Baron, yang dikutip oleh Wibowo (2017:84), mengidentifikasi beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja, di antaranya adalah faktor pribadi, kepemimpinan, dinamika tim, sistem, dan konteks situasional. Faktor pribadi mencakup kemampuan, kompetensi, motivasi, dan dedikasi individu, sedangkan faktor kepemimpinan menyoroti kemampuan manajer dan pemimpin tim dalam memberikan dorongan, arahan, dan dukungan kepada anggota tim. Dinamika tim menekankan tingkat kolaborasi dan bantuan yang diberikan oleh rekan kerja,

sementara faktor sistem berkaitan dengan fasilitas organisasi dan sistem kerja yang dapat memengaruhi kinerja. Terakhir, konteks situasional mencakup faktor-faktor seperti tingkat stres dan perubahan lingkungan internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja individu dalam situasi tertentu.

Menurut Fahmi (2016), kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai disiplin yang komprehensif dalam mempelajari cara-cara untuk mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi individu lain agar mereka dapat melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Di sisi lain, Effendi (2014:183) menggambarkan kepemimpinan sebagai sebuah aktivitas yang melibatkan pengaruh untuk mengarahkan proses pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Secara esensial, kepemimpinan melibatkan serangkaian tindakan pengorganisasian yang mencakup kemampuan untuk membimbing individu lain dalam suatu konteks, mendorong mereka untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Dalam konteks perusahaan, peran kepemimpinan sangatlah penting karena dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan dan memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Terjadi pergeseran dalam interpretasi dan lingkup kepemimpinan, yang mengalihkan fokus dari kepemimpinan dalam struktur organisasi ke kepemimpinan yang bersifat publik. Dalam perspektif ini, peran pemimpin publik dianggap sebagai agen perubahan yang memfasilitasi kolaborasi dalam pencapaian hasil yang diharapkan. Mengamati keragaman paradigma kepemimpinan dan peralihan dari kepemimpinan organisasi ke kepemimpinan publik, penulis bermaksud merumuskan pengertian kepemimpinan dalam konteks pemerintahan, sebagai proses pengaruh yang diselenggarakan dalam kerangka struktural organisasi, dimana pemimpin menggunakan keahlian dan kapabilitasnya untuk mengarahkan pemikiran dan aktivitas orang lain menuju tujuan dan misi organisasi yang dikehendaki.

(Kouzes & Posner, 2023, hal. 3) Kepemimpinan dilihat sebagai serangkaian keterampilan dan kemampuan yang dapat diidentifikasi dan dimiliki oleh siapa pun, dan setiap individu memiliki cerita kepemimpinan terbaik secara pribadi yang dapat diceritakan. "Tantangan Kepemimpinan berkaitan dengan bagaimana pemimpin

mampu memobilisasi orang lain untuk mencapai prestasi luar biasa dalam konteks organisasi. Hal ini melibatkan praktik-praktik yang diterapkan oleh pemimpin untuk mengubah nilai menjadi tindakan, visi menjadi kenyataan, hambatan menjadi inovasi, pemisahan menjadi solidaritas, dan risiko menjadi imbalan. Ini mencakup kepemimpinan yang memberikan dampak positif di lingkungan kerja dan menciptakan iklim di mana orang dapat mengubah tantangan menjadi kesuksesan yang luar biasa" (Kouzes & Posner, 2017).

Menurut Handoko (2013:272), komunikasi adalah suatu proses di mana individu, kelompok, lembaga, atau komunitas menciptakan serta memanfaatkan informasi untuk berinteraksi dengan individu atau konteks lainnya. Proses ini tidak hanya terbatas pada penggunaan kata-kata lisan atau verbal yang dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Bahkan ketika tidak ada kesamaan dalam bahasa verbal, komunikasi masih mungkin terjadi melalui ekspresi tubuh atau sikap tertentu, seperti senyuman, gerakan kepala, atau anggukan bahu. Ini menunjukkan bahwa komunikasi adalah lebih dari sekadar kata-kata, melainkan juga melibatkan berbagai bentuk ekspresi dan bahasa tubuh yang dapat mengirimkan pesan yang kompleks dan beragam.

Menurut De Vito, seperti yang dikutip oleh Suharsono & Dwiantara (2013), komunikasi tidak hanya merupakan pertukaran pesan antara individu atau kelompok, tetapi juga melibatkan respons yang beragam dari penerima. Menurut pandangan lainnya, Deddy Mulyana (dalam Suharsono & Dwiantara, 2013) menafsirkan komunikasi sebagai suatu proses berbagi makna yang melibatkan berbagai interaksi, baik verbal maupun non-verbal, antara dua orang atau lebih. Oleh karena itu, komunikasi bisa dilihat sebagai upaya untuk mentransmisikan pesan dari pengirim kepada penerima dengan harapan tercapainya pemahaman yang saling terjalin.

Dalam rangka penelitian ini, peneliti telah memilih Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jambi sebagai subjek studi. Dinas ini memegang peranan penting sebagai lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab secara langsung kepada Gubernur Provinsi Jambi melalui Sekretaris Daerah Provinsi Jambi. Fokus utama dari tugas Dinas ini adalah memberikan dukungan yang diperlukan

kepada Gubernur Provinsi Jambi dalam mengelola berbagai urusan pemerintahan yang berkaitan dengan koperasi, usaha kecil, dan menengah, yang merupakan bagian integral dari administrasi pemerintahan di tingkat provinsi. Dengan demikian, pemilihan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi sebagai subjek penelitian memberikan kesempatan yang relevan untuk memahami dinamika dan tantangan dalam pengelolaan sektor koperasi dan UKM di tingkat daerah.

Selain itu, Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) tidak hanya berperan sebagai perumus kebijakan teknis di sektor koperasi, usaha kecil, dan menengah, tetapi juga bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi administratif pemerintahan serta menyelenggarakan layanan publik yang terkait dengan sektor tersebut. Di samping itu, Dinas ini memiliki tanggung jawab tambahan untuk melakukan pembinaan dan mengimplementasikan kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan koperasi, usaha kecil, dan menengah, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh gubernur terkait dengan aspek-aspek tersebut.

Visi dari Dinas ini mencerminkan komitmennya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung bagi koperasi dan UKM dengan daya saing dan ketahanan yang kuat. Misi Dinas ini mencakup beberapa aspek penting, seperti peningkatan kapasitas lembaga dan usaha koperasi, penguatan kapasitas bisnis bagi UKM, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam manajemen dan pengembangan UKM. Dengan demikian, melalui visi dan misinya, Dinas Koperasi dan UKM menegaskan komitmennya untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan sektor koperasi dan UKM di Provinsi Jambi.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja dan dampaknya terhadap personel Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jambi, peneliti menjalankan serangkaian langkah awal. Tahap observasi dimulai dengan distribusi kuesioner kepada sepuluh peserta yang berperan sebagai staf aktif dalam Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi. Kuesioner tersebut dirancang untuk menggali pandangan mereka tentang kinerja dan pengaruh dari berbagai kebijakan dan praktik yang diterapkan dalam lingkungan kerja mereka. Langkah observasi awal ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang kuat dan relevan untuk memahami secara holistik bagaimana kinerja Dinas ini memengaruhi personelnnya secara langsung.

Di samping itu, penulis menyajikan laporan yang membahas kinerja personel Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi dalam rentang waktu 2020 hingga 2021. Melalui tahap observasi awal yang dilakukan, tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam mengenai kualitas kerja serta kontribusi yang diberikan oleh personel terhadap pencapaian organisasi secara keseluruhan. Laporan ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang berbagai aspek kinerja, termasuk produktivitas, kualitas layanan yang disediakan, serta tingkat keterlibatan personel dalam berbagai inisiatif yang dijalankan oleh organisasi. Dengan menyajikan data prestasi kerja dari berbagai sudut pandang ini, laporan tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak kinerja personel terhadap kesuksesan dan pertumbuhan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi.

**Tabel 1.1. Laporan Capaian Kinerja Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi Tahun 2020**

No.	Program/Kegiatan	Anggaran	Realisasi	Persentase
1.	Kegiatan Penyediaan jasa surat menyurat	2.355.120	2.355.000	99,52%
2.	Kegiatan Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air, dan listrik	320.855.150	299.274.218	93,27%
3.	Kegiatan Penyediaan jasa peralatan dan perlengkapan kantor	2.861.000	1.800.000	62,92%
4.	Kegiatan Penyediaan administrasi keuangan	479.793.000	479.793.000	100%
5.	Kegiatan Penyediaan alat tulis kantor	65.480.450	65.480.450	100%
6.	Kegiatan Penyediaan barang cetakan dan penggandaan	62.355.500	62.346.300	99,99%
7.	Kegiatan Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor	33.063.850	33.063.790	100%
8.	Kegiatan Penyediaan peralatan dan Perlengkapankantor	107.843.921	107.790.629	99,95%
9.	Kegiatan Penyediaan bahanbacaan dan peraturan perundang undangan	1.761.760	1.740.000	98,76%
10.	Kegiatan Penyediaan makanan dan minuman	50.850.000	50.850.000	100%

11.	Kegiatan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi kedalam dan ke luar daerah	416.830.000	416.756.144	99,98%
12.	Kegiatan Pengadaan perlengkapan gedung kantor	111.300.000	110.600.000	99,37%
13.	Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional	302.500.000	298.126.000	100%
14.	Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor	129.585.000	129.585.000	100%
15.	Rehabilitasi sedang berat gedung kantor	520.260.800	518.346.000	99,63%
16.	Pengadaan pakaian dinas beserta perlengkapannya	71.500.000	66.435.000	92,92%
17.	Pendidikan Pelatihan formal	12.500.000	10.350.000	82,80%
18.	Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD	40.518.740	38.918.740	96,05%
19.	Penguatan Ekonomi Lokal	318.228.000	311.954.400	98,03%
20.	Pemberdayaan dan Pengembangan KSP/USP Koperasi	53.095.750	49.848.750	93,88%
21.	Sosialisasi Pembiayaan bagi KUMKM dan LKM	56.279.850	53.987.850	95,93%
22.	Monitoring, evaluasi dan pelaporan koperasi dan UMKM	32.527.000	27.335.000	84,04%
23.	Pelatihan Pengelolaan Koperasi, Usaha Mikro Kecil	1.250.115.310	1.083.870.100	86,70%
24.	Pengembangan Produk Unggulan/Andalan di Provinsi Jambi	593.516.800	569.696.800	95,99%
25.	Pengembangan Kemitraan	288.869.000	288.869.000	76,24%
26.	Bimbingan Teknis KUKM	31.567.000	28.511.000	90,32%
27.	Pengembangan Promosi Produk UMKM tingkat Nasional Regional dan Luar Negeri	246.136.510	246.136.510	79,95%
28.	Pembinaan dan Penguatan Kelembagaan Koperasi	238.596.400	196.793.300	81,43%
29.	Pemberdayaan dan Penguatan Usaha Koperasi	103.474.400	194.278.150	99,70%
30.	Pengawasan dan Pemeriksaan Koperasi	110.000.000	103.168.500	100%
31.	Penilaian Kesehatan KSP/USP Koperasi	174.250.000	109.995.600	99,40%
32.	Penerapan Kepatuhan Perundang-undangan perkoperasian	100.000.000	100.000.000	100%
<b>Jumlah</b>		<b>7.568.780.601</b>	<b>7.258.926.421</b>	<b>95,91%</b>

Sumber: LKJ Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi Tahun 2020

**Tabel 1.2. Laporan Capaian Kinerja Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi  
Tahun 2021**

No.	Program/Kegiatan	Anggaran	Realisasi	Persentase
1.	Kegiatan Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN	8.064.947.384	7.412.038.241	91,90%
2.	Kegiatan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	55.000.000	54.995.000	99,99%
3.	Kegiatan Koordinasi dan Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD	0	0	0
4.	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsinya	15.000.000	15.000.000	100%
5.	Kegiatan Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor	27.546.110	27.541.600	99,98%
6.	Kegiatan Penyediaan peralatan dan Perlengkapan kantor	174.906.646	174.901.530	100%
7.	Kegiatan Penyediaan Bahan Logistik Kantor	25.960.000	25.960.000	100%
8.	Kegiatan Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan	96.612.425	96.612.425	100%
9.	Kegiatan Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang undangan	0	0	0
10.	Kegiatan Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke dalam dan ke luar daerah	230.591.116	230.591.116	100%
11.	Kegiatan Pengadaan Mebel	91.870.040	91.700.000	99,81%
12.	Kegiatan Pengadaan Peralatan dan Mesin Lainnya	219.372.508	218.779.000	99,73%
13.	Kegiatan Penyediaan Jasa Surat Menyurat	101.504.000	101.504.000	100%
14.	Kegiatan Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik	191.409.430	190.937.484	99,75%
15.	Kegiatan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor	1.800.000	1.800.000	100%
16.	Kegiatan Jasa Pelayanan Umum Kantor	230.170.000	230.170.000	99,07%



17.	Kegiatan Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan dan Pajak Kendaraan Perorangan Dinas atau Kendaraan Dinas	300.870.000	300.810.000	99,08%
18.	Kegiatan Pemeliharaan Peralatan dan Mesin Lainnya	100.204.000	100.204.000	100%
19.	Kegiatan Pemeliharaan /Rehabilitasi sedang berat gedung kantor dan BangunanLainnya	513.716.000	505.223.000	87,84%
20.	Kegiatan Fasilitasi izin Usaha Simpan Pinjam untuk Koperasi dengan WilayahKeanggotaan Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) daerah Provinsi	75.123.800	65.986.000	87,84%
21.	Kegiatan Peningkatan Kepatuhan Koperasiterhadap Peraturan Perundangundangan dan Terbentuknya Koperasi yang Kuat, Sehat, Mandiri, Tangguh, serta Akuntabel	95.850.400	95.805.500	99,95%
22.	Kegiatan Meningkatkan Akuntabilitas, Kepercayaan, Kepatuhan Kesenambungan, dan Memberikan Manfaat yang Sebesar-besarnya ke pada Anggota dan Masyarakat	116.780.399	116.779.400	100%
23.	Kegiatan Penilaian Permodalan, Kualitas Aktiva Produktif, Manajemen, Efisiensi, Likuiditas, Jatidiri Koperasi, Pertumbuhan dan Kemandirian Koperasi	108.292.551	106.896.700	98.71%
24.	Kegiatan Peningkatan Pemahaman dan Pengetahuan Perkoperasian serta Kapasitas dan Kompetensi SDM Koperasi	2.352.078.592	2.297.622.100	97.68%
25.	Kegiatan Perluasan Akses Pasar, Akses Pembiayaan, Penataan Manajemen, Standarisasi, dan Restruturisasi Usaha	149.944.105	136.503.150	91.04%
26.	Kegiatan Peningkatan Produktivitas, Nilai Tambah, Akses Pasar, Akses Pembiayaan, Penguatan Kelembagaan, Penataan Manajemen,	404.893.716	404.578.700	99.92

	Standarisasi, dan Restrukturisasi Usaha			
27.	Kegiatan Menumbuhkembangkan UMKM untuk menjadi Usaha yang Tangguh dan Mandiri sehingga dapat Meningkatkan Penciptaan Lapangan Kerja, Pemerataan Pendapatan, Pertumbuhan Ekonomi, dan Pengentasan Kemiskinan	1.931.087.148	1.864.500.762	96.55%
28.	Kegiatan Produksi dan Pengolahan, Pemasaran, Sumber Daya Manusia, serta Desain dan Teknologi	312.633.520	279.902.500	89.53%
<b>Jumlah</b>		<b>15.988.163.890</b>	<b>15.147.342.208</b>	<b>94.74%</b>

Sumber: *LKJ Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi Tahun 2020*

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 1.1 dan Tabel 1.2, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi mengalami penurunan. Pada tahun 2020, tingkat kinerja mencapai 95,91%, tetapi mengalami penurunan sebesar 1,17% pada tahun 2021, menjadi 94,74%. Meskipun menurut peraturan pemerintah No. 10 tahun 2008, kinerja pegawai sipil dianggap memadai jika melebihi 90%, beberapa aspek kinerja masih tidak mencapai angka tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi belum optimal, sebagaimana ditunjukkan oleh penurunan persentase pencapaian kinerja selama periode tahun 2020-2021. Hal ini menunjukkan perlunya upaya yang lebih besar untuk meningkatkan kinerja dan pencapaian target di masa yang akan datang.

Dalam rangka mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kinerja para pegawai yang bekerja di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi, peneliti melakukan tahap awal observasi dengan menyebarkan kuesioner. Sebagai langkah pra-survei, kuesioner juga diberikan kepada 10 responden yang merupakan bagian dari pegawai Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi. Berikut adalah hasil yang diperoleh dari penelitian ini:

**Tabel 1.3. Laporan Capaian Kinerja Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi Tahun 2021**

No.	Indikator	Jawaban					Persentase (%)				
		SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kuantitaskerja saya melebihi rata-rata pegawai	1	7	3	0	0	10%	60%	30%	10%	0
2.	Saya bekerjadengan cekatan dan cepat	4	5	1	0	0	40%	50%	10%	0	0
3.	Kualitas kerja saya melebihi pegawai lain	2	5	3	0	0	20%	50%	30%	0	0
4.	Saya dapat memberikan saran untuk membangun kinerja bidang lebih baik lagi	2	7	1	0	0	20%	70%	10%	0	0
5.	Saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan baik hingga selesai	4	6	0	0	0	40%	60%	0	0	0
6.	Saya membuatcatatan penting tentang pekerjaan yang sayalakukan	4	5	1	0	0	30%	40%	10%	10%	10%
<b>Rata-rata</b>							<b>26,7%</b>	<b>55%</b>	<b>15%</b>	<b>3,3 %</b>	<b>1,6 %</b>

Sumber: Hasil Observasi Awal Pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi

Dari data yang terdapat dalam Tabel 1.3 di atas, dapat disimpulkan dari tanggapan responden mengenai kinerja pegawai di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi. Melalui penyebaran kuesioner kepada 10 pegawai, sebanyak 55% dari mereka menyatakan persetujuan terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Di sisi lain, 3,3% pegawai menyatakan ketidaksetujuan, sementara 1,6% menyatakan sangat tidak setuju. Angka-angka ini mengindikasikan bahwa masih ada pegawai yang kinerjanya belum optimal atau ada potensi bahwa kinerja pegawai di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi belum mencapai tingkat yang diharapkan. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan kinerja pegawai dan memperbaiki aspek-aspek yang mungkin belum memenuhi standar yang diinginkan.

Untuk memahami praktik kepemimpinan di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi, penelitian awal dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Pertanyaan-

pertanyaan seputar kepemimpinan pada Dinas tersebut diajukan kepada 10 pegawai dari total 102 karyawan. Hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 1.4. Observasi Awal Mengenai Praktik Kepemimpinan Pada Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Jambi**

No.	Indikator	Jawaban					Persentase (%)				
		SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
1.	Atasan saya memberikan contoh yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan	3	6	1	0	0	30%	60%	10%	0	0
2.	Atasan saya memberikan contoh yang baik dalam komunikasi	5	4	1	0	0	50%	40%	10%	0	0
3.	Atasan saya selalu menyuarkan visi dalam suatu pekerjaan	4	6	0	0	0	40%	60%	0	0	0
4.	Atasan saya berani mengambil resiko untuk menciptakan kemajuan dalam instansi	2	5	3	0	0	20%	40%	30%	10%	0
5.	Atasan saya memberikan kebebasan untuk mengeluarkan pendapat	5	5	0	0	0	40%	50%	0	10%	0
6.	Atasan saya memberikan motivasi untuk meningkatkan kinerja	5	5	0	0	0	50%	50%	0	0	0
<b>Rata-rata</b>							<b>38,3</b>	<b>50</b>	<b>8,3</b>	<b>3,3</b>	<b>0</b>

Sumber: Hasil Observasi Awal Pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi

Berdasarkan Tabel 1.4 yang mencerminkan praktik kepemimpinan dan hasil dari 10 karyawan yang menjadi responden, diperoleh kesimpulan bahwa sebanyak 50% dari mereka menyatakan setuju terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Hal ini memberikan gambaran awal bahwa praktik kepemimpinan di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi dianggap telah mencapai tingkat yang cukup optimal. Namun, perlu diperhatikan bahwa menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Pasal 17, pencapaian kinerja dianggap optimal jika persentase kinerja mencapai 90%. Oleh karena itu, masih ada ruang untuk meningkatkan praktik kepemimpinan agar mencapai standar yang diharapkan dan mengoptimalkan kinerja pegawai.

Sementara itu, untuk memahami kondisi komunikasi di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi, penelitian awal dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Pada pra-survei ini, peneliti menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 10 responden yang merupakan pegawai Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.5. Observasi Awal mengenai Komunikasi pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi**

No.	Indikator	Jawaban					Persentase (%)				
		SS	S	KS	TS	STS	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya dapat merealisasikan informasi pekerjaan yang saya dapat menjadi hasil kinerja yang baik	4	6	0	0	0	40%	60%	0	0	0
2.	Saya sering berkomunikasi dengan rekan saya mengenai pekerjaan ataupun hal lainnya	4	6	0	0	0	40%	40%	10%	10%	0
3.	Atasan saya sering berkomunikasi dengan bawahannya agar dapat meningkatkan kinerja	3	7	0	0	0	30%	70%	0	0	0
4.	Komunikasi yang saya lakukan dengan atasan maupun rekan membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan	4	6	0	0	0	40%	60%	0	0	0
5.	Saya dapat memahami pesan yang disampaikan oleh atasan saya	3	7	0	0	0	30%	70%	0	0	0
6.	Saya akan langsung mengerjakan tugas yang diberikan kepada saya	4	6	0	0	0	40%	60%	0	0	0
<b>Rata-rata</b>							<b>36,7%</b>	<b>60%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,6%</b>	<b>0</b>

Sumber: Hasil Observasi Awal Pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 1.5 yang mencakup hasil tanggapan responden terkait komunikasi di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil

Menengah (UKM) Provinsi Jambi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden, sekitar 60%, menunjukkan persetujuan terhadap pernyataan yang disampaikan oleh peneliti. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi berada pada tingkat yang dianggap optimal dan memadai. Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa sebagian kecil responden, sekitar 1,6%, menyatakan ketidaksetujuan terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan adanya peluang untuk melakukan perbaikan atau peningkatan dalam aspek komunikasi untuk mencapai keselarasan yang lebih besar antara tujuan dan persepsi pegawai.

Melihat hasil tersebut, penulis tertarik untuk menginvestigasi apakah kualitas komunikasi yang baik di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi memiliki peran sebagai mediator yang berpotensi dalam meningkatkan praktek kepemimpinan oleh pimpinan Dinas tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bahwa praktek kepemimpinan mencapai tingkat optimal sehingga dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi. Dengan judul "**Pengaruh Praktek Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komunikasi Sebagai Variabel Mediasi pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi**", skripsi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan yang mungkin antara komunikasi dan praktek kepemimpinan serta dampaknya terhadap kinerja pegawai.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari data dan isu yang teridentifikasi di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jambi, terlihat bahwa kinerja pegawai masih belum mencapai tingkat optimal. Meskipun praktik kepemimpinan dan komunikasi telah mengalami kemajuan yang memadai, terdapat ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas permasalahan-permasalahan berikut:

1. Bagaimana gambaran kinerja pegawai, praktek kepemimpinan, dan komunikasi pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh praktek kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi ?

3. Bagaimana pengaruh praktek kepemimpinan terhadap komunikasi pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi ?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi ?
5. Bagaimana pengaruh praktek kepemimpinan terhadap kinerja pegawai melalui komunikasi sebagai variabel mediasi Pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja pegawai, praktek kepemimpinan, dan komunikasi pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh praktek kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh praktek kepemimpinan terhadap komunikasi pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi.
5. Untuk mengetahui pengaruh praktek kepemimpinan terhadap kinerja pegawai melalui komunikasi sebagai variabel komunikasi Pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Mendapatkan tambahan pengetahuan sebagai modal dalam menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam konteks profesionalisme dunia kerja, khususnya dalam mengamati aspek sumber daya manusia, terutama kinerja personel Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jambi.

## 2. Bagi Instansi

Diharapkan temuan dari penelitian ini dapat menyediakan wawasan dan rekomendasi yang bernilai bagi lembaga dalam administrasi sumber daya manusia, serta dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan dan strategi keputusan yang langsung terhubung dengan aspek-aspek manajemen sumber daya manusia secara lebih optimal, terutama dalam hal evaluasi kinerja personel Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jambi.

## 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini akan menyumbang pada peningkatan pengetahuan, ekspansi perspektif, dan pengayaan literatur ilmiah, memberikan sumber informasi dan bacaan yang berharga bagi para pembaca sebagai fondasi untuk penelitian yang lebih lanjut.

### **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk memastikan fokus dan pencapaian tujuan yang diharapkan, peneliti telah mengatur batasan-batasan yang berlaku untuk penelitian ini, yang berkaitan dengan Pengaruh Praktik Kepemimpinan terhadap Prestasi Pegawai dengan Peran Komunikasi sebagai Fasilitator di Lingkungan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi. Oleh karena itu, ruang lingkup yang menjadi objek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bidang yang diteliti adalah bidang studi manajemen sumber daya manusia.
2. Aspek yang diteliti adalah praktik kepemimpinan, komunikasi dan kinerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi.
3. Objek yang dijadikan penelitian adalah Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi.
4. Lokasi penelitian di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi.