

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan sumber daya manusia (SDM) dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat vital. Keberhasilan maupun kegagalan perusahaan kerap kali bergantung pada kontribusi strategis dari SDM yang dimiliki. Individu dalam organisasi berfungsi sebagai perancang, pelaksana, sekaligus pengendali dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Apabila karyawan dalam perusahaan memiliki moral yang baik, inisiatif tinggi, kreativitas, dinamika, loyalitas terhadap organisasi, dedikasi kuat, tanggung jawab, serta semangat kebersamaan, maka perusahaan tersebut berpotensi untuk berkembang secara optimal (Utami et al., 2024). SDM juga dipandang sebagai aset utama organisasi yang menjalankan dan mengarahkan berbagai aktivitas perusahaan. Setiap individu membawa pemikiran, perasaan, keinginan, status sosial, dan latar belakang pendidikan yang memengaruhi pola pikir mereka di lingkungan kerja. Oleh karena itu, kualitas SDM menjadi faktor penentu utama dalam mendukung keberhasilan perusahaan. Pencapaian tujuan organisasi tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi lebih ditentukan oleh kompetensi manusia yang menjalankan proses kerja tersebut (Raymond et al., 2023).

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu maupun kelompok dalam organisasi, sesuai dengan tanggung jawab serta tugas yang telah diberikan, yang dinilai berdasarkan kuantitas dan kualitas output yang dihasilkan. Terdapat keterkaitan yang kuat antara kinerja karyawan dan keberhasilan perusahaan. Ketika kinerja karyawan menunjukkan hasil yang optimal, maka hal tersebut akan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan, dan sebaliknya (Sudiantini & Saputra, 2022).

Kemampuan kerja merujuk pada kapasitas individu dalam menyelesaikan berbagai tugas yang terkait dengan pekerjaannya (Robbins, 2022). Faktor ini menjadi salah satu elemen penting yang memengaruhi keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Gondokusumo (2019) mengklasifikasikan kemampuan kerja menjadi dua aspek utama, yaitu kemampuan fisik dan kemampuan mental. Kemampuan fisik mencakup kondisi tubuh,

kesehatan, tingkat kekuatan, serta fungsi biologis dari organ-organ tubuh. Sementara itu, kemampuan mental meliputi kemampuan mekanis, sosial, dan intelektual, serta mencakup aspek seperti bakat, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki individu.

Menurut Marwansyah (2023), komunikasi diartikan sebagai proses pertukaran pesan antar individu dengan tujuan mencapai kesamaan pemahaman. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan aktivitas di mana sekelompok orang saling bertukar informasi untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi yang terbuka dan efektif dapat memberikan dampak positif, seperti meningkatnya kinerja karyawan serta terjalinnya hubungan kerja yang harmonis. Sebaliknya, apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik atau bahkan tidak terjadi sama sekali antar karyawan, hal ini dapat menimbulkan konflik hubungan kerja yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja. Rosepa dan Kurnia (2023) menegaskan bahwa komunikasi merupakan elemen kunci dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara sederhana, komunikasi dapat dipahami sebagai proses dua arah dalam pengiriman dan penerimaan informasi, di mana proses tersebut bertujuan menghasilkan pemahaman yang sama antara kedua belah pihak.

Penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi dan kinerja karyawan (Wassito, R., 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan. Ketika kinerja dan hubungan antar karyawan di perusahaan berjalan dengan baik, hal tersebut berkontribusi pada berkurangnya konflik dalam pekerjaan serta meningkatnya motivasi kerja.

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara kemampuan kerja dan kinerja karyawan (Ella Anastasya Sinambela & Utami Puji Lestari, 2021). Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat keahlian serta pengetahuan yang dimiliki oleh seorang karyawan berperan penting dalam menentukan kualitas kinerja yang dicapai. Berdasarkan hasil dari kedua penelitian tersebut, peneliti berniat untuk mengembangkan sebuah model. Untuk menguji validitas dari model yang dikembangkan tersebut, penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Desa Bulian Jaya, Kecamatan Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batang Hari.

Kantor Desa Bulian Jaya yang terletak di Kecamatan Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batang Hari, memiliki tanggung jawab penting dalam bidang

pembangunan dan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat desa. Desa ini merupakan bagian dari inisiatif pemerintah daerah dalam mendorong peningkatan kualitas hidup melalui program-program pembangunan yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal. Dengan letaknya yang strategis, kantor desa menjalankan fungsi penting sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah, sekaligus mendukung implementasi kebijakan yang berdampak positif bagi warga. Sebagai institusi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, kantor desa memainkan peran sentral dalam mendorong kesejahteraan melalui berbagai program yang mencakup pengembangan ekonomi lokal, pendidikan, layanan kesehatan, serta perbaikan infrastruktur. Selain itu, kantor Desa Bulian Jaya juga berfungsi sebagai titik koordinasi antara pemerintah desa dengan pemerintah tingkat kecamatan dan kabupaten dalam mewujudkan pembangunan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Desa Bulian Jaya dihadapkan pada berbagai tantangan dalam merespons dinamika perkembangan dan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan kompleks. Masyarakat desa mengharapkan pelayanan dari pemerintah desa yang cepat, akurat, dan transparan. Oleh karena itu, kualitas kinerja aparatur desa menjadi faktor krusial dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta pelaksanaan program pembangunan desa. Kinerja yang optimal sangat dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan pembangunan dan menjalankan tugas-tugas pemerintahan secara efektif.

Kinerja Kantor Desa Bulian Jaya di Kecamatan Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batang Hari, masih belum mencapai hasil yang maksimal. Untuk mengevaluasi kinerja karyawan, organisasi dapat melakukan pengukuran atau penilaian kinerja, yaitu sebuah proses yang bertujuan menilai pencapaian karyawan dengan menggunakan instrumen penilaian yang sesuai dengan standar organisasi. Data terkait hal ini diperoleh langsung dari Kantor Desa Bulian Jaya, Kecamatan Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batang Hari.

Tabel 1. 1 Kinerja Pegawai pada Kantor Desa Bulian Jaya, Kecamatan Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batang Hari Tahun 2024

No	Program Kerja	Target	Realisasi	Capaian %
1.	Penyelesaian Surat Keterangan	500 Surat	520 Surat	104
2.	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	100 X	9,5 X	98,5
3.	Kehadiran Pegawai	100 %	98 %	98
4.	Pelatihan Pegawai	4 X	3 X	75
5.	Penyelesaian Anggara Desa	100 X	100X	100
6.	Pembangunan Infrastruktur Desa	2 X	2 X	100
7.	Sosialisasi Program Pemerintah	10 X	9 X	90
8.	Pengelolaan Data Administrasi Desa	10 X	9,8 X	98
9.	Penyuluhan Kesehatan dan Pendidikan	6 X	5 X	83
Rata-rata				94,05 %

Sumber : Kantor Desa Bulian Jaya Kecamatan Maro sebo Ilir Kabupaten Batang Hari, 2025

Berdasarkan tabel Tabel 1.1 pada Kinerja Kantor Desa Bulian Jaya, Kecamatan Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batang Hari, terlihat bahwa capaian kinerja pada tahun 2024 sebesar 94,05%, menunjukkan bahwa kinerjanya belum mencapai tingkat yang maksimal.

Untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kinerja di Kantor Desa Bulian Jaya, Kecamatan Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batanghari, perlu dilakukan telaah terhadap berbagai aspek yang berpotensi memengaruhi pencapaian kinerja di lingkungan tersebut. Penurunan kinerja dapat disebabkan oleh sejumlah faktor, baik dari dalam organisasi seperti proses kerja dan kualitas sumber daya manusia, maupun dari luar, seperti kondisi masyarakat atau kebijakan yang sedang berlaku. Berikut ini merupakan analisis terhadap kemungkinan penyebab yang ada:

Pertama, proses kerja yang tidak berjalan secara efisien, seperti prosedur yang terlalu rumit atau tidak terdefinisi dengan jelas, serta pemanfaatan teknologi yang belum optimal. Kedua, terbatasnya pelatihan dan pengembangan sumber daya

manusia, yang terlihat dari kurangnya keterampilan staf, rendahnya motivasi kerja, dan minimnya program pengembangan kompetensi. Ketiga, lingkungan kerja yang kurang mendukung, misalnya fasilitas yang belum memadai dan kondisi fisik kantor yang tidak nyaman bagi pegawai. Keempat, adanya hambatan dalam komunikasi dan koordinasi, seperti komunikasi yang tidak efektif antara staf maupun antara staf dan pimpinan, serta lemahnya koordinasi antarunit kerja. Kelima, rendahnya partisipasi masyarakat, yang mencakup kurangnya keterlibatan warga dalam kegiatan desa serta adanya kendala dalam penyelenggaraan layanan publik.

Untuk mencapai kinerja organisasi yang maksimal, dibutuhkan kerja sama tim yang solid di setiap divisi serta kontribusi maksimal dari seluruh pegawai dalam menjalankan tugas mereka guna mewujudkan tujuan bersama. Berdasarkan hasil observasi penulis selama masa magang di Kantor Desa Bulian Jaya, terlihat bahwa pada pagi hari meskipun sudah memasuki jam kerja resmi kondisi kantor masih tampak sepi karena banyak pegawai datang terlambat. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat, sehingga masyarakat yang memerlukan pelayanan harus menunggu lebih lama, bahkan menimbulkan antrean cukup panjang sebelum pegawai hadir. Kemampuan yang dimiliki oleh karyawan di Kantor Desa Bulian Jaya sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan tugas mereka, baik dalam aspek administrasi, pelayanan publik, maupun dalam mendukung program-program pemerintah yang sedang dijalankan.

Jumlah perangkat desa yang bekerja di Kantor Desa sebanyak 30 orang, dengan latar belakang pendidikan yang bervariasi, mulai dari tingkat Sekolah Dasar hingga jenjang Sarjana. Salah satu indikator untuk menilai kemampuan pegawai adalah melalui tingkat pendidikan yang mereka miliki. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Desa, mayoritas pegawai sebesar 63,3% atau sebanyak 19 orang berpendidikan terakhir SMA. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kemampuan sumber daya manusia masih tergolong rendah. Beberapa aspek penting perlu dikaji lebih lanjut terkait kondisi tersebut:

1. Kemampuan kerja berdasarkan latar belakang pendidikan mencakup keterbatasan dalam keterampilan teknis dan manajerial, kemampuan dalam menganalisis permasalahan serta menyusun solusi, dan tingkat penguasaan teknologi yang tidak merata di antara pegawai.

2. Dampak terhadap kinerja meliputi lemahnya kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif, kesulitan dalam membuat keputusan strategis, serta tingginya ketergantungan pada arahan langsung dari pimpinan.
3. Dampak terhadap komunikasi mencakup hambatan dalam menyampaikan informasi yang bersifat kompleks, kesulitan dalam memanfaatkan media komunikasi digital, serta keterbatasan dalam menangani konflik atau melakukan negosiasi secara efektif.

Tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya berkontribusi pada peningkatan kemampuan komunikasi, baik secara lisan maupun tulisan, sehingga interaksi menjadi lebih efektif. Sementara itu, pegawai dengan latar belakang pendidikan menengah seperti SMA atau SMK cenderung memiliki keterbatasan dalam keterampilan komunikasi, yang dapat menghambat kelancaran interaksi di lingkungan kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mempertimbangkan pelaksanaan pelatihan tambahan guna mengatasi kekurangan tersebut, terutama dalam hal komunikasi dan pengembangan profesional. Komunikasi yang efektif antara perangkat desa, masyarakat, dan pihak terkait lainnya memiliki peranan penting dalam menciptakan aliran informasi yang jelas serta memastikan kebijakan yang diterapkan dapat dipahami dan dilaksanakan secara tepat. Peran komunikasi dalam mendukung kinerja aparatur di Kantor Desa Bulian Jaya sangat signifikan, karena komunikasi yang baik dapat memperkuat kolaborasi antar pihak serta mempercepat penyelesaian berbagai tugas. Dengan demikian, kemampuan komunikasi pegawai menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini, yang berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di Kantor Desa Bulian Jaya khususnya terkait kemampuan kerja dan komunikasi diharapkan mampu memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kinerja aparatur desa serta memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat setempat.

**Tabel 1. 2 Data Survey Awal Komunikasi pada Kantor Desa Bulian Jaya
Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari**

No	Pertanyaan	Pendapatan Responden					Jumlah (Orang)
		STS	TS	KS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi							
1.	Pegawai selalu menerapkan komunikasi yang baik saat bekerja	1	2	3	2	2	10
Intensitas Komunikasi							
2.	Pegawai merasa adanya proses komunikasi yang berbeda-beda setiap harinya	2	1	2	1	4	10
Efektifitas Komunikasi							
3.	Pegawai merasa kelancaran dalam berkomunikasi sangat baik	0	1	2	4	3	10
Tingkat Pemahaman Pesan							
4.	Pegawai melakukan Adanya pemahaman komunikasi semakin baik	1	3	3	3	0	10
Perubahan Sikap							
5.	Pegawai melakukan adanya perubahan sikap saat pelayanan	2	1	2	1	4	10
Jumlah		6	8	12	11	13	50
Persentase %		12%	16%	24%	22%	26%	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1.3, terlihat bahwa dari 10 karyawan di Kantor Desa Bulian Jaya, Kecamatan Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batang Hari, sebanyak 24% pegawai menyatakan kurang setuju. Persentase ini mencerminkan bahwa kemampuan pegawai di instansi tersebut diduga masih belum optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kinerja karyawan di kantor tersebut. Oleh karena itu, penulis melaksanakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kemampuan Kerja Karyawan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Desa Bulian Jaya, Kecamatan Maro Sebo Ilir, Kabupaten Batang Hari.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kinerja belum mencapai tingkat maksimal, yaitu baru mencapai 94,05% dari target 100%. Selain itu, kemampuan pegawai masih tergolong rendah, ditunjukkan dengan mayoritas berpendidikan terakhir SMA sebanyak 63%, serta efektivitas komunikasi yang masih kurang, tercermin dari 24% responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Oleh karena itu, hal-hal tersebut menjadi fokus utama dalam

rumusan masalah pada penelitian ini.

1. Bagaimana gambaran kinerja, kemampuan Kerja karyawan, dan komunikasi pada Kantor Desa Bulian Jaya Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari?
2. Apakah kemampuan Kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Desa Bulian Jaya Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Desa Bulian Jaya Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari?
4. Apakah kemampuan Kerja karyawan dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Desa Bulian Jaya Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Melihat gambaran kinerja, kemampuan Kerja karyawan, dan komunikasi pada Kantor Desa Bulian Jaya Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari
2. Mengetahui pengaruh kemampuan Kerja karyawan dengan kinerja karyawan pada Kantor Desa Bulian Jaya Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari
3. Mengetahui pengaruh komunikasi dengan kinerja karyawan pada Kantor Desa Bulian Jaya Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari
4. Mengetahui pengaruh kemampuan Kerja karyawan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Desa Bulian Jaya Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tambahan bagi kajian dalam bidang manajemen, khususnya pada aspek Sumber Daya Manusia,

terutama mengenai hubungan antara kemampuan karyawan dan komunikasi dengan kinerja. Temuan ini juga dapat menjadi referensi penting bagi penelitian-penelitian selanjutnya di area Manajemen SDM.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan memberikan informasi yang berguna bagi organisasi mengenai pengaruh kemampuan karyawan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan penting bagi instansi atau organisasi dalam meningkatkan kualitas kemampuan pegawai dan efektivitas komunikasi demi peningkatan kinerja sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang luas dari berbagai aspek terkait.

A. Bagi Penulis

Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis terkait isu yang dikaji, khususnya mengenai pengaruh kemampuan karyawan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

B. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat menambah dan memperkaya koleksi temuan akademik, khususnya yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dan komunikasi dalam kaitannya dengan kinerja karyawan.

C. Manfaat bagi Instansi atau Organisasi

Instansi dapat mengenali area yang masih kurang optimal dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan terkait peningkatan kemampuan, komunikasi, dan kinerja karyawan.