

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

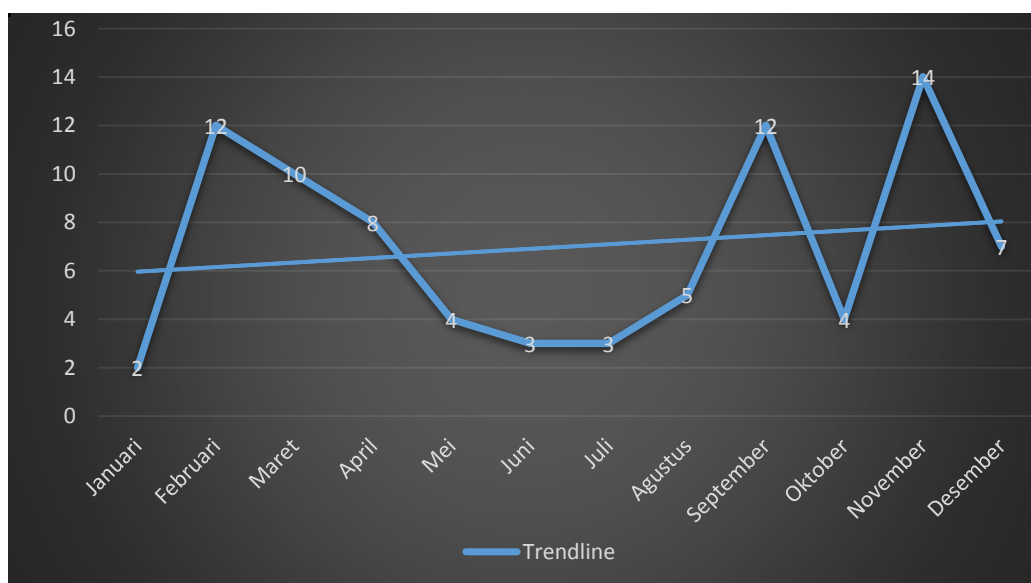
Perubahan paradigma dari manajemen tradisional menjadi manajemen modern menjawab tuntutan percepatan dan keakuratan penyelesaian masalah dan pelayanan sistem birokrasi pemerintahan. Perubahan ini juga ditandai dengan pengalihan orientasi, bukan lagi berapa besar dana yang telah direalisasikan, melainkan seberapa besar *outcome* yang telah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan demikian, manajemen yang berorientasi pada proses perlu segera dialihkan menjadi manajemen berbasis hasil sehingga keberhasilan tidak didasarkan pada proyek atau kegiatan melainkan pada terlaksananya program yang menghasilkan keluaran (*output*) dan manfaat (*outcome*) yang terukur. Maka dari itu, akuntabilitas kinerja menjadi bagian penting dan salah satu sarana bagi publik dalam menilai institusi pemerintah. Rencana Strategis Biro Organisasi Tahun 2013-2018 mengidentifikasi isu strategis sebagai berikut, Tingkat akuntabilitas kinerja Provinsi Jawa Barat masih rendah dengan perolehan nilai akuntabilitas 62,72 atau kategori CC, belum optimalnya penataan ketatalaksanaan Perangkat Daerah, Belum optimalnya penataan kelembagaan daerah, belum optimalnya peningkatan kualitas pelayanan publik, antara lain, hasil penilaian Ombudsman terhadap 17 Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 7 Perangkat Daerah atau sekitar 24% berada di dalam Zona Merah, rata-rata poin Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada dalam kategori Baik.

Pengabaian terhadap standar pelayanan potensial mengakibatkan memburuknya kualitas pelayanan oleh sebab itu meningkatkan kualitas sumber daya manusia diperlukan perilaku yang baik dari para pelakunya. Hal ini bisa diperhatikan melalui indikator-indikator kasat mata, misalnya jika tidak terdapat maklumat pelayanan yang dipampang maka potensi ketidakpastian hukum terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Perilaku manusia tersebut, dapat

memperlihatkan apakah sumber daya manusia yang ada dalam organisasi yang bersangkutan sudah baik atau masih perlu ditingkatkan lagi (Muhadi, 2007).

Masalah-masalah yang sering dihadapi oleh mereka diantaranya meningkatnya stres kerja karena dipacu harus selalu maksimal melayani masyarakat, bila stres karyawan tersebut tidak segera diatasi, maka berdampak pada perilaku karyawan yang tidak diinginkan pihak pemerintah, seperti kepuasan kerja yang rendah yang berdampak pada komitmen organisasi turun, bahkan yang lebih parah lagi kinerja karyawan akan mulai menurun sehingga akan merugikan instansi/perusahaan, dari sinilah komitmen dari para karyawan diuji, apakah seorang karyawan mempunyai keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi. Secara tidak langsung bisa dilihat jika komitmen seorang karyawan pada organisasi rendah maka, karyawan tidak akan serius dalam bekerja yang menyebabkan penurunan terhadap kinerja karyawan.

Gambar 1. 1
Tingkat Absensi Karyawan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat Januari - Desember 2017



Sumber : Divisi Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat 2017

Lengga Marta Kanigia, 2018

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dari grafik diatas dapat diliat bahwa terjadi fluktasi yang cenderung meningkat pada periode januari - desember 2017 ini menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat yang mengalami ketidakstabilan dikarenakan rendahnya tingkat kesadaran dari karyawan . Oleh karena itu organisasi atau instansi harus mneciptakan komitmen pada setiap karyawan dan kondisi kenyamanan bagi karyawan, dan hal tersebut harus dilakukan mengingat rendahnya rasa tanggung jawab serta semangat dari karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya ,apabila karyawan belum merasa nyaman dengan pekejaannya maka karyawan tersebut belum memiliki komitmen terhadap suatu organisasi atau instansi dan akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan serta kualitas kerja karyawan tersebut.

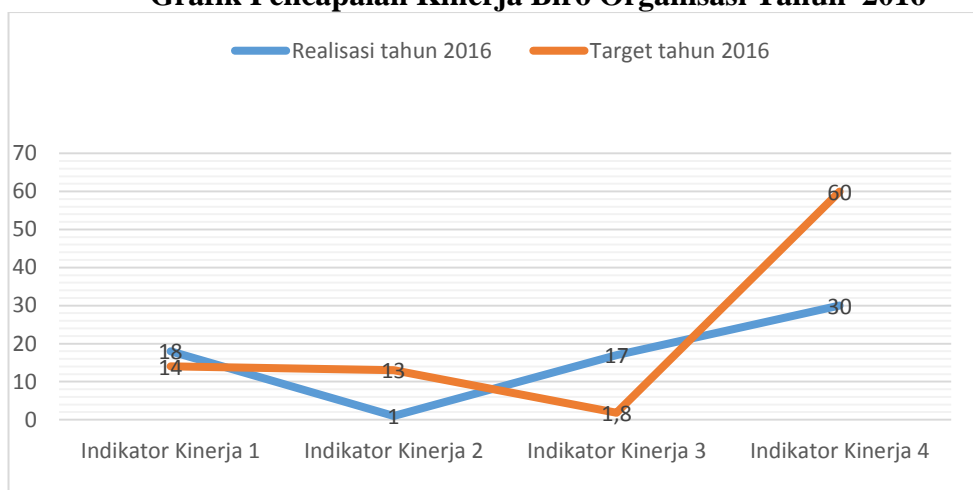
Komitmen tidak hanya mengandung arti loyalitas tetapi juga melibatkan hubungan aktif karyawan dengan organisasi di mana karyawan memberikan sesuatu dari dirinya untuk membantu organisasi dalam mencapai kesuksesan. Oleh karena itu, komitmen karyawan terhadap organisasi merupakan suatu proses yang berkelanjutan di mana seluruh pelaku yang berkaitan dengan organisasi mengekspresikan perhatiannya pada kepentingan organisasi. Individu yang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan mempunyai perasaan yang positif terhadap organisasi, di mana mereka memperlihatkan adanya keinginan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi, memiliki kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi serta bersedia untuk bekerja semaksimal mungkin bagi organisasi.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai Organisasi Perangkat Daerah secara internal dilihat dari Jumlah dan kapasitas aparat belum seluruhnya memenuhi tuntutan tugas dan belum sesuai dengan beban kerja, Masih lemahnya pemahaman Tupoksi para aparat pemerintah mengakibatkan tidak maksimalnya hasil koordinasi, serta Pola pembinaan aparat yang belum terorientasikan pada peningkatan kinerja, sehingga Mekanisme dan pola kerja pada setiap unit kerja belum tertata dalam suatu sistem yang terpadu, efektif dan efisien. Adapun permasalahan teknis operasional yang

dapat diidentifikasi pada pelayanan Biro Organisasi ialah Kuantitas dan kualitas SDM Aparatur pada Bagian/Sub bagian masih kurang, Penyajian Laporan kinerja masih terbatas pada ruang lingkup Administrasi pengendalian program dan bina sarana prasarana dan Kurang memadainya sarana kerja terutama tata ruang kerja yang belum sepenuhnya dapat memberikan kenyamanan dalam menunjang peningkatan kinerja aparatur. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2014).

Selain dilihat dari komitmen organisasi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh fungsi dan kedudukan karyawan dalam organisasi dimana karyawan yang berkedudukan lebih tinggi merasa lebih puas karena mereka mempunyai otonomi yang lebih besar, pekerjaannya lebih bervariasi dan memiliki kebebasan dalam melakukan penilaian. Adapun karyawan pada tingkat bawah lebih besar kemungkinannya mengalami ketidakpuasan dan kebosanan karena pekerjaan yang kurang menantang dan tanggung jawabnya lebih kecil, hal itu biasa terjadi pada karyawan tingkat bawah yang berpendidikan tinggi yang memperoleh pekerjaan yang tidak sepadan dengan kemampuan dan keahliannya.

Gambar 1.2
Grafik Pencapaian Kinerja Biro Organisasi Tahun 2016



Sumber : RENSTRA Biro Organisasi Sekretariat Daerah Tahun 2013-2018

Lengga Marta Kanigia, 2018

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penurunan Capaian Kinerja Biro Organisasi Tahun 2016 ,Capaian kinerja indikator kinerja keempat (IK2) yaitu jumlah inovasi pelayanan publik sesuai kriteria Nasional” pada sasaran strategis kedua yaitu, meningkatnya kualitas penyusunan standarisasi pelayanan publik” mengalami penurunan dari realisasi dan target sebelumnya maupun target tahun dan jangka menengah. Realisasi tahun 2015 adalah 5 OPD, target tahun 2016 sebesar 4 OPD, dan target di akhir Renstra sebesar 4 OPD sementara realisasi tahun 2016, sebesar 1 OPD. Untuk perbandingan target dan realisasi tahun 2016, capaian kinerja IK2 menurun sebesar 25%. Alternatif solusi yang dilakukan adalah dengan terus mengupayakan terbukanya komunikasi dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait. Komunikasi terbuka dan koordinasi yang terus menerus menjamin terjadinya sinergitas khususnya dalam pencapaian kinerja. Selain itu, upaya dalam mendorong komitmen pimpinan agar semakin kuat dalam mengoptimalkan pencapaian kinerja dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Secara eksternal yang mempengaruhi kinerja Biro organisasi yaitu Terlalu cepat dan sering berubahnya peraturan perundang-undangan oleh Pemerintah Pusat yang tidak diikuti dengan peraturan,serta Pelaksanaannya cenderung menyebabkan persepsi implementasi di daerah berbeda- beda, seperti Kebijakan Pemerintah Pusat yang tidak konsisten dan tidak proporsioanl dapat menimbulkan pengaruh terhadap kinerja Biro Organisasi, Adanya multi interpretasi terhadap otonomi daerah yang dapat menimbulkan kesenjangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan Masih adanya konflik dan egosektoral Pemerintah Pusat sehingga berdampak ke pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil pengamatan awal penelitian di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, kinerja pegawainya masih rendah hal ini terlihat dari beberapa hal berikut:

1. Adanya karyawan dalam melaksanakan tugasnya masih menunda-nunda pekerjaan padahal harus segera diselesaikan sehingga proses pekerjaan menjadi sering terjadi keterlambatan bahkan

banyak mengakibatkan karyawan merasa dirugikan akibat dari keterlambatan tersebut.

2. Rendahnya hasil kerja yang dicapai karyawan karena adanya karyawan yang belum memahami peran dan fungsinya karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan maupun karena penempatan karyawan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki.
3. Masih rendahnya tanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing anggota
4. Rendahnya inisiatif karyawan dalam melaksanakan tugasnya karena tidak didayagunakan karyawan yang memiliki kapasitas yang sesuai dengan bidang tugasnya.
5. Kurangnya tanggung jawab dalam diri karyawan terhadap tugas dan kewajiban karena adanya karyawan yang telah cukup lama pada salah satu unit tertentu sehingga menganggap enteng pekerjaan dan merasa lebih tahu dari yang lain sehingga kualitas hasil kerja dicapai menjadi asal-asalan.

Dari fenomena tersebut masih terlihat adanya suatu perbedaan yang sangat jelas dan menimbulkan kesenjangan, dimana organisasi mengharapkan terwujudnya suatu peningkatan kepuasan agar kerja karyawan bisa memiliki komitmen terhadap organisasi yang tinggi dan peningkatan kinerja karyawan.

Permasalahan kinerja menjadi hal yang menarik untuk diteliti khususnya yang berhubungan dengan masalah komitmen dan kepuasan kerja. Beberapa penelitian sebelumnya telah ditemukan beberapa perbedaan hasil penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Halil Zaim, İrfan Kurt, dan Selman Tetik (2012) dengan judul “Casual Analysis Of Employee Satisfaction And Performance: A Field Study In The Finance Sector”. Dimana hasil dalam penelitian ini disebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan lembaga keuangan di Turki. sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh M Sheik Mohamed, M Mohiadeen Abdul Kader dan H.

Anisa (2012) dengan judul “Relationship among Organizational Commitment, Trust and Job Satisfaction: An Empirical Study in Banking Industry” Dimana hasil dalam penelitian ini disebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan organisasional, komitmen afektif, komitmen keberlanjutan dan komitmen normatif karyawan dua organisasi perbankan swasta di India.

Untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kepuasan kerja karyawan di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dilakukan pra-penelitian dengan menyebarkan kuesioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai kepuasan kerja pegawai kepada 50 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut di peroleh data pada tabel 1.1:

Tabel 1. 1
Kuesioner Pra-Penelitian Variabel Kepuasan Kerja

| No | Pernyataan | Jawaban | |
|----|---|---------|--------------|
| | | Setuju | Tidak Setuju |
| 1. | Dengan pengetahuan yang anda miliki, apakah anda mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik dan dapat melebihi target yang telah ditetapkan | 43% | 57% |
| 2. | bertanggung jawab terhadap tugas yang dikerjakan | 40% | 60% |
| 3. | menyelesaikan target pekerjaan dengan tepat waktu | 42 % | 58% |
| 4 | kualitas pekerjaan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan | 53% | 47% |
| 5 | proses pengerjaan transparan dan dapat di pertanggung jawabkan | 86% | 4% |

Sumber: Diolah dari data rekapitulasi kuesioner 2018

Mengacu pada penelitian yang dilakukan terhadap kinerja karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi dan dilihat dari beberapa permasalahan yang muncul di Biro Organisasi Sekretariat Provinsi Jawa Barat menjadikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dapat didefinisikan beberapa kinerja penyelenggara tugas pokok dan fungsi peangkat daerah dan optimalisasi kapasitas pelayanan dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan. Secara umum permasalahan yang di hadapi biro organisasi sekretariat daerah provinsi jawa barat ialah adanya tuntutan akuntabilitas tata pengelolaan pemerintah selain itu perkembangan ilmu pengetahuan yang sangat pesat ini tidak dibarengi dengansemang SDM untuk meningkatkan kemampuannya, hal ini menjadikan dinamika antara pengorganisasian dan katatalaksanaan perangkat daerah membangun komitmen seluruh aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi untuk mewujudkannya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut, agar penelitian ini tidak terlalu melebar dan berfokus maka ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum kepuasan kerja karyawan biro organisasi sekretariat daerah provinsi jawa barat?
2. Bagaimana gambaran umum komitmen organisasi biro organisasi sekretariat daerah provinsi jawa barat ?
3. Bagaimana gambaran umum kinerja biro organisasi sekretariat daerah provinsi jawa barat ?

4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan biro organisasi sekretariat daerah provinsi jawa barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran umum mengenai kepuasan kerja karyawan biro organisasi sekretariat daerah provinsi jawa barat
2. Untuk mengetahui gambaran umum mengenai komitmen organisasi biro organisasi sekretariat daerah provinsi jawa barat
3. Untuk mengetahui gambaran umum kinerja biro organisasi sekretariat daerah provinsi jawa barat ?
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan biro organisasi sekretariat daerah provinsi jawa barat

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini yang berkenaan dengan manfaat ilmiah dan praktis dari hasil penelitian, adapun manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori, konsep ilmiah, dan referensi dalam ilmu manajemen sumber daya manusia dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini dapat bagi pemahaman penulis sekaligus bagi instansi sebagai umpan balik tentang pentingnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam mengatasi permasalahan mengenai kinerja karyawan untuk mewujudkan tujuan organisasi atau instansi pemerintahan.

