

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kinerja pegawai merupakan penentu keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi berupa perusahaan maupun instansi pemerintahan. Kinerja pegawai yang baik akan membantu organisasi mencapai visi dan misinya, sehingga menjadikan perusahaan atau instansi pemerintah tersebut menjadi kondusif, terpercaya dan kompeten.

Pembicaraan mengenai manajemen sumber daya pegawai pemerintah, di Indonesia tidak akan pernah kehabisan bahan perbincangan. Hal tersebut tentu saja menarik bukan hanya karena topik permasalahannya yang luas mulai dari *man power planning* sampai dengan *retirement*, namun harus diakui juga bahwa sumber daya pegawai pemerintah baik di Kementerian/Lembaga maupun Pemerintah Daerah sampai dengan saat ini belum dikelola secara optimal. Oleh karena itu tidak mengherankan jika manajemen sumber daya pegawai menjadi isu menarik yang menjadi salah satu fokus perhatian dari delapan program pada *roadmap* reformasi birokrasi.

Di antara beberapa mandat kegiatan yang harus dilaksanakan dalam program reformasi birokrasi tersebut adalah keharusan setiap instansi pemerintah untuk melakukan dan mengembangkan penilaian kinerja individu pegawai. Tugas tersebut terasa sangat berat jika dibandingkan dengan tugas untuk membenahi delapan tahap lain dalam manajemen sumber daya pegawai misalnya penempatan, pengembangan, dan promosi/pemberhentian

pegawai. Keberhasilan program kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan dalam menarik kepercayaan masyarakat tidak terlepas dari kinerja pegawai yang tinggi. Untuk mendapatkan kinerja pegawai dengan prestasi kerja yang baik maka perlu dilakukan evaluasi dan penelitian terhadap kualitas sumber daya manusia agar kebijakan yang diambil pada masa depan mampu meningkatkan kinerja pegawai dan meminimumkan faktor yang dapat menurunkan kinerja pegawai.

Robbin (2012) mengatakan bahwa "*Performance is the result of the quality and quantity work that found by any one in reaching their tasks and reponsibilities*" yang berarti kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada para pegawai. Kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada para pegawai, termasuk didalamnya inisiatif, kerjasama, sifat dan kepribadiannya, prakarsa dan kesetiaanya pada organisasi.

Kinerja atau *performance* juga berarti kinerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, atau penampilan kerja pegawai adalah tingkat hasil kerja pegawai dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan (Sedarmayanti, 2011). Kinerja pegawai adalah tingkat hasil kerja pegawai dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan. Kinerja adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan (Simamora, 2010). Atas dasar uraian di atas, berdasarkan

fenomena dan landasan teori yang dinyatakan oleh para ahli, maka dalam penelitian ini akan dikaji kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan.

Tiap perbuatan pegawai senantiasa berkat adanya dorongan kepuasan kerja. Timbulnya kepuasan kerja disebabkan adanya sesuatu kebutuhan dan karenanya perbuatan tersebut terarah pada pencapaian tujuan tertentu. Jika tujuan telah tercapai maka pegawai akan merasa puas. Tingkah laku yang telah memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan cenderung untuk diulang kembali, sehingga menjadi lebih kuat dan lebih mantap. Kepuasan kerja yang baik diantara para pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan akan berpengaruh penting dalam upaya membangun kinerja pegawai, pada gilirannya akan mampu digunakan untuk mendorong upaya pencapaian visi, misi dan tujuan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan.

Dessler (2010) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan, bahwa antara kebutuhan-kepuasan kerja-perbuatan atau tingkah laku-tujuan dan kepuasan ada hubungan yang kuat.

Telah banyak studi terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Helmiatin (2016), Hasni dkk (2020), Omah dan Pramudena (2020), Fauzan *et al* (2020), Asnawi (2020) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja. Sedangkan hasil penelitian Kaiman (2013)

menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.

Atas dasar fenomena, landasan teori yang dikemukakan oleh para ahli serta gap hasil penelitian terdahulu maka kepuasan kerja akan diuji pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan.

Kinerja pegawai akan meningkat seiring dengan kepemimpinan yang baik, di mana pimpinan memberikan kesempatan untuk berdialog, memberikan kesempatan para pegawai melaksanakan tugas dengan kreativitasnya masing-masing. Pimpinan sangat memperhatikan partisipasi pegawai dalam melaksanakan tugas.

Keberhasilan tujuan instansi sangat tergantung oleh kepemimpinan. Tanggung jawab dari seorang pemimpin adalah mendorong pegawai ke arah pencapaian tujuan-tujuan yang bermanfaat. Seorang pemimpin, selalu memberikan arahan, membina dan memotivasi bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian apabila perilaku pemimpin semakin baik maka cenderung dapat mencapai kepuasan kerja dan *performance* pegawai yang relatif tinggi, sebaliknya manakala kepemimpinan dijalankan kurang tepat akan berdampak kurang baik terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

Dessler Garry (2015) mendefinisikan kepemimpinan bahwa *Leadership is the style of the process of influencing others to understand and agree with what needs to be done and how the job is done effectively, the process of facilitating individual and collective efforts to measure in a common goal* yang

artinya kepemimpinan merupakan perilaku proses untuk mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif, secara proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama).

Hasil penelitian dengan tema pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja telah banyak dilakukan studi oleh para peneliti terdahulu. Studi pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dinyatakan dalam temuannya memiliki pengaruh antara lain dilakukan oleh Karyanto (2014), Indrasari (2017), Omah dan Pramudena (2020) menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan Markiz et al (2017) menyatakan kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Studi terkait pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai, juga telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, yang menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja yaitu oleh Indrasari (2017), Hellmiatin (2016), Hasni dkk (2020), Omah dan Pramudena (2020) Sedangkan hasil studi yang berbeda dilakukan oleh peneliti lainnya menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja Karyanto (2014), Markiz *et al* (2017).

Berdasarkan fenomena, landasan teori yang dikemukakan oleh para ahli serta gap hasil penelitian terdahulu maka akan diuji pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan .

Budaya organisasi pada pegawai, bahwa budaya organisasi adalah penting bagi pegawai yang bekerja secara profesional, menjadikan budaya akan berdampak pada kepuasan dan kinerja. Budaya organisasi salah satunya adalah kedisiplinan pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan di mana penyelesaian tugas tepat waktu. Penggunaan seragam yang sudah dipatenkan bagi khusus pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan, untuk menciptakan rasa kebersamaan di antara pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan, sehingga dapat di nyatakan bahwa betapa pentingnya perilaku budaya dalam organisasi pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan.

Menurut McKenna dan Beech (2003) *organizational culture or organizational culture is a set of acceptable values is always right, which helps a person in the organization to understand which actions are acceptable and which actions are not acceptable.* (Budaya organisasi atau budaya organisasi adalah seperangkat nilai yang dapat diterima selalu benar, yang membantu seseorang dalam organisasi untuk memahami tindakan yang dapat diterima dan mana tindakan yang tidak dapat diterima). Dalam hal ini dapat berupa tradisi taat aturan, kekompakan, tradisi evakuasi, tradisi profesionalitas. Adapun menurut Makmuri (2005) budaya organisasi didefinisikan sebagai sebuah corak dari asumsi-asumsi dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh sebuah kelompok tertentu untuk belajar mengatasi problem-problem kelompok dari adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja dengan baik.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dilakukan oleh Indrasari (2017), Krisnaldy (2019), Putradan Adnyani (2019) yang menyatakan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan hasil studi lainya menyatakan bahwa budaya Organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja dilakukan oleh Arifin (2015), Amelia (2013), Syasindy dkk (2019).

Studi keterkaitan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja yang mengemukakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja dilakukan oleh Indrasari (2017), Khomaedy (2020) sedangkan hasil studi dari penelitian Amelia (2013) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja

Atas dasar fenomena, landasan teori yang dikemukakan oleh para ahli serta gap hasil penelitian terdahulu maka akan diuji pengaruhnya budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan.

Faktor yang berperan terhadap peningkatan kinerja pegawai yang lain, adalah komunikasi, komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi, tidak terkecuali pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan. Komunikasi pegawai terkait dengan tugas pokok fungsinya, wajib dilakukan oleh setiap unsur pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan. Komunikasi antara atasan dengan bawahan, maupun komunikasi antar sesama pegawai terkait dengan pekerjaan akan mempercepat dan memperbaiki kualitas pekerjaan, maka apabila komunikasi dilakukan secara

optimal, akan mampu membangun kepuasan kerja para pegawai dan pada gilirannya akan berdampak pada kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan.

Komunikasi secara definitif dapat diartikan sebagai suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain (Thoha, 2010). Definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa setiap orang dapat melakukan hal itu, baik itu sebagai penerima pesan maupun pemberi pesan. Proses komunikasi bila dikaitkan dengan sistem organisasi dapat dilakukan oleh antar atasan, antar bawahan maupun antara keduanya. Komunikasi yang baik pada intinya adalah jalinan pengertian antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, sehingga informasi yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan, dan akhirnya dilaksanakan (Nitisemito, 2010).

Komunikasi dapat berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu ketepatan penggunaan bahasa, ketepatan penggunaan media (dapat dimengerti, dipahami dan dilaksanakan), ketepatan sasaran komunikasi, ketepatan penggunaan metode (seberapa cepat informasi dapat tersampaikan), dan adanya umpan balik (pemberi pesan dapat menerima usul/saran dari penerima pesan).

Komunikasi yang baik antar pegawai, antara atasan dan bawahan akan membuat suasana kerja yang nyaman dengan demikian apapun informasi tentang tugas dan tanggung jawab setiap pegawai akan dapat diberikan dengan baik dan tepat. Setiap pegawai dapat melaksanakan semua tugasnya dan dengan demikian menimbulkan kepuasan dalam bekerja dan meningkatkan kinerjanya. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian Markiz *et al* (2017), Putra dan

Adnyani (2019), Asnawi (2020) yang menyatakan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan dari penelitian Syasindy dkk (2019), Halil dan Mistar (2020) menyatakan komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Studi keterkaitan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja yang mengemukakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja dilakukan oleh Markiz *et al* (2017), Asnawi (2020), sedangkan hasil studi dari penelitian Fauzan *et al* (2020) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja

Berdasarkan fenomena, landasan teori yang dikemukakan oleh para ahli serta gap hasil penelitian terdahulu maka akan diuji pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan.

Studi ini mengambil obyek para pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan, dari dimensi respon atau sikap mereka dalam menanggapi angket yang dibagikan oleh peneliti, respon tersebut merupakan gambaran perilaku pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan secara heterogen terkait variabel penelitian. Penetapan variabel penelitian berdasarkan observasi yang telah dilakukan dalam studi ini, sehingga memberikan asumsi dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya dari obyek penelitian yaitu pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut mendorong peneliti untuk mengambil judul penelitian “Peran Kepuasan Kerja Dalam Membangun Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Grobogan ”

## **B. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan?
3. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan?
4. Apakah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan?
5. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan?
6. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan?

7. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan .
- b. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan .
- c. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan
- d. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan.
- e. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan .
- f. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan

- g. Mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan

## 2. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

### a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadikan masukan bagi peningkatan dan perbaikan kepemimpinan, disiplin kerja, komunikasi dan kepuasan kerja, dalam meningkatkan kinerja pegawai dan sebagai dasar referensi dan replikasi penelitian bagi peneliti lain yang mengambil tema yang sama dengan penelitian ini.

### b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadikan bahan pertimbangan kebijakan manajemen mengenai keterkaitan pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja, komunikasi dan kepuasan kerja, dalam meningkatkan kinerja pegawai.