

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Anak merupakan generasi penerus bangsa yang perlu mendapatkan perlindungan dan pemenuhan hak-haknya untuk tumbuh dan berkembang secara optimal. Namun, tidak semua anak memiliki keberuntungan untuk dibesarkan dalam lingkungan keluarga yang utuh. Panti asuhan hadir sebagai bentuk pengasuhan alternatif yang berperan penting dalam memberikan pengasuhan pengganti, perlindungan, dan pendidikan bagi Anak Tidak Memiliki Orang Tua (ATMOT) maupun Anak yang Orang Tuanya Tidak Mampu (AYATTM). Keberhasilan sebuah panti asuhan dalam menjalankan misi mulia sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya, khususnya pengasuh (Supriyanto & Rokhman, 2021).

Pengasuh adalah ujung tombak dalam proses pengasuhan anak di panti asuhan. Mereka berinteraksi langsung dengan anak asuh, bertanggung jawab atas kebutuhan fisik, emosional, sosial, dan spiritual anak. Kinerja pengasuh yang optimal—yang ditunjukkan melalui perawatan yang penuh kasih sayang, pendampingan yang efektif, dan keteladanan yang baik—merupakan kunci utama terciptanya lingkungan yang kondusif bagi perkembangan anak (Nurhayati et al., 2023). Namun, realitas di lapangan, termasuk di Kota Medan, menunjukkan bahwa kinerja pengasuh seringkali belum mencapai tingkat yang diharapkan. Tantangan seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya, dan kompleksitas masalah anak asuh dapat mempengaruhi kualitas kinerja mereka (Situmorang & Sinaga, 2022).

Dua faktor yang diduga kuat mempengaruhi kinerja pengasuh adalah komunikasi interpersonal dan disiplin kerja. Komunikasi interpersonal yang efektif antara pengasuh, koordinator, dan antar sesama pengasuh sangat krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, memudahkan koordinasi, dan menyelesaikan konflik. Komunikasi yang baik akan mendukung terciptanya tim yang solid dalam menghadapi dinamika pengasuhan (Robbins & Judge, 2022). Di sisi lain, disiplin kerja yang mencakup kedisiplinan waktu, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap prosedur operasional panti, menjadi fondasi bagi terlaksananya tugas-tugas pengasuhan secara konsisten dan terukur. Tanpa disiplin yang baik, pelayanan kepada anak asuh dapat menjadi tidak terstruktur dan tidak optimal (Prasetyo & Trisyanti, 2023). Namun, Selain komunikasi interpersonal dan disiplin kerja, motivasi kerja juga diduga menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja. Dalam konteks ini, motivasi kerja menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pengasuh.

Seorang pengasuh mungkin memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan memahami aturan disiplin, tetapi jika tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi—dorongan internal untuk memberikan yang terbaik—maka kinerjanya mungkin hanya akan memenuhi standar minimum (Lestari & Setyawan, 2024). Sebaliknya, komunikasi yang mendukung dan disiplin yang diterapkan dengan adil dapat memicu peningkatan motivasi kerja pengasuh, yang pada akhirnya akan mendorong mereka untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi secara sukarela. Motivasi inilah yang akan menerjemahkan potensi (berupa keterampilan komunikasi dan disiplin) menjadi tindakan nyata yang berdampak pada kualitas pengasuhan (Sari & Hidayat, 2023).

Berdasarkan observasi awal dan studi pendahuluan di beberapa panti asuhan di Kota Medan, ditemukan indikasi permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini. Beberapa panti asuhan melaporkan adanya keluhan dari anak asuh mengenai kurangnya pendekatan personal dari sebagian pengasuh, serta adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan jadwal kegiatan (Data Primer, 2024). Selain itu, terlihat adanya variasi semangat kerja di antara para pengasuh, yang diduga berkaitan dengan lingkungan kerja dan sistem manajemen di panti.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis secara empiris Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pengasuh Dengan Motivasi Kerja Pada Panti Asuhan Anak Di Kota Medan. Dengan memahami mekanisme hubungan antar variabel ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang strategis bagi manajemen panti asuhan di Kota Medan untuk meningkatkan kualitas pengasuhan melalui peningkatan kinerja pengasuhnya, yang pada akhirnya bermuara pada kesejahteraan anak asuh.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan suatu rumusan yang akan diterjemahkan menjadi satu pertanyaan umum yaitu :

1. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pengasuh?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pengasuh?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pengasuh?
4. Apakah komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pengasuh?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian tersebut :

1. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pengasuh di Panti Asuhan Anak Kota Medan.
2. Menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pengasuh di panti asuhan anak Kota Medan.
3. Menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pengasuh di panti asuhan anak Kota Medan.
4. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pengasuh di panti asuhan anak Kota Medan.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti  
Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan memperkaya pengetahuan mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan disiplin kerja terhadap kinerja pengasuh dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada panti asuhan anak di Kota Medan.
2. Bagi Pengelola Panti Asuhan  
Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia, khususnya para pengasuh.
3. Bagi Universitas Prima Indonesia  
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk memperkaya materi pembelajaran di program studi terkait manajemen SDM.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.

## 1.5. Tinjauan Pustaka

### 1.5.1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi dan makna antara dua orang atau lebih dalam suatu kelompok kecil (Robbins & Judge, 2022). Menurut Sari dan Hidayat (2023) komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan keterbukaan, empati, dukungan, dan kesetaraan. Indikator komunikasi interpersonal dapat dilihat dari:

- a. Keterbukaan (*openness*)  
Keterbukaan adalah sikap berbagi informasi secara jujur dan transparan, serta kesediaan menerima pandangan dan masukan orang lain dalam suasana komunikasi yang aman secara psikologis.
- b. Empati (*empathy*)  
Empati adalah kemampuan memahami dan merasakan apa yang dialami orang lain melihat dari perspektif mereka dan merespon dengan perhatian yang tulus.
- c. Dukungan (*supportiveness*)  
Dukungan mencakup perilaku dan sikap yang memberikan bantuan baik emosional, informasi, maupun sumber daya sehingga individu merasa dihargai dan diperhatikan di lingkungan mereka.
- d. Kesetaraan (*equality*)  
Kesetaraan berarti setiap orang berhak memperoleh perlakuan, akses, dan kesempatan yang sama tanpa diskriminasi, sehingga tercipta lingkungan yang adil dan inklusif.

### 1.5.2. Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan bentuk pelatihan yang mengoreksi dan memperkuat perilaku karyawan melalui penghargaan dan hukuman (Prasetyo & Trisyanti, 2023). Menurut Situmorang dan Sinaga (2022) disiplin kerja mencerminkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Menurut teori Hasibuan dalam Lestari dan Setyawan (2024) indikator disiplin kerja dapat dilihat dari:

- a. Ketaatan pada peraturan adalah kesediaan individu untuk mematuhi seluruh ketentuan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.
- b. Ketepatan waktu merupakan konsistensi individu dalam melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- c. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesungguhan individu dalam melaksanakan tugas serta menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- d. Etos kerja adalah semangat, komitmen, dan sikap positif individu dalam menjalankan pekerjaan secara optimal.

### **1.5.3. Kinerja Pengasuh**

Kinerja pengasuh merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pengasuh dalam melaksanakan tugas-tugas pengasuhan anak di panti asuhan berdasarkan standar dan kriteria yang ditetapkan (Nurhayati et al., 2023). Menurut Lestari dan Setyawan (2024) kinerja pengasuh mencerminkan efektivitas dalam memberikan pengasuhan pengganti yang komprehensif, meliputi aspek fisik, emosional, sosial, dan spiritual anak asuh. Menurut teori Robbins dan Judge (2022) indikator kinerja pengasuh dapat dilihat dari:

- a. Kualitas pengasuhan, yaitu kemampuan pengasuh dalam memberikan perawatan yang penuh kasih sayang, perhatian, dan keteladanan yang baik bagi anak asuh.
- b. Kedisiplinan waktu, yaitu konsistensi pengasuh dalam mematuhi jadwal kegiatan dan tata tertib yang berlaku di panti asuhan.
- c. Tanggung jawab, yaitu kesungguhan pengasuh dalam mengemban amanah dan melaksanakan seluruh tugas pokoknya dengan baik.
- d. Komunikasi dengan anak asuh, yaitu kemampuan pengasuh dalam membangun hubungan interpersonal yang hangat dan efektif dengan anak asuh.

### **1.5.4. Kualitas Pelayanan**

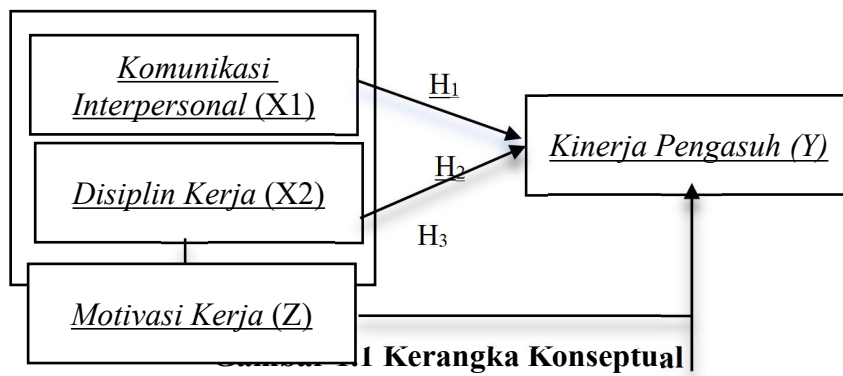
Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan, yang diukur dari sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan penerima. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan bukan hanya soal hasil akhir layanan, tetapi juga bagaimana proses layanan tersebut dijalankan termasuk kecepatan, ketepatan, keandalan, serta cara layanan diberikan. Pelayanan yang berkualitas menciptakan pengalaman positif bagi penerima layanan dan berkontribusi besar terhadap kepuasan, loyalitas, dan reputasi organisasi.

Dimensi-dimensi utama yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan meliputi:

- a. *Tangibles*: bukti fisik pelayanan seperti fasilitas, peralatan dan penampilan staf.
- b. *Reliability* (keandalan): kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, secara konsisten dan akurat.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan): kesigapan dan kesiapan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah penerima layanan.
- d. *Assurance* (jaminan/kepercayaan): kompetensi, sopan santun, keamanan dan keyakinan yang diberikan kepada penerima layanan tentang kualitas dan kredibilitas layanan.
- e. *Empathy* (kepedulian): perhatian individu atau organisasi terhadap kebutuhan penerima layanan secara personal dan kemampuan memahami situasi mereka.

Dengan demikian, bagi sebuah instansi yang melayani publik, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan berarti memastikan bahwa proses layanan dibangun dengan standar yang jelas, sumber daya yang memadai, staf yang kompeten dan ramah, serta mekanisme yang responsif terhadap harapan dan umpan balik dari masyarakat.

## 1.6. Kerangka Penelitian



Berdasarkan kerangka teori diatas, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif terhadap Kinerja Pengasuh.
- H2: Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pengasuh.
- H3: Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pengasuh.