

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam perkembangan dunia usaha. Sumber daya manusia dalam perusahaan adalah semua orang yang terlibat dalam pengembangan perusahaan khususnya karyawan. Sebuah perusahaan membutuh seorang karyawan yang kompeten dan kreatif guna mencapai tujuan perusahaan. Karyawan memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan, yaitu sebagai pemikir, perencanaan dan pengendali aktivitas perusahaan. Melihat pentingnya peranan karyawan dalam perusahaan maka kinerja karyawan menentukan keberhasilan atau prestasi dari perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing – masig dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutang secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. (Sutrisno, 2010).

Kinerja pada dasarnya menitikberatkan permasalahan pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan juga hasil yang didapatkan setelah melaksanakan pekerjaan. Kinerja biasa disebut sebagai sebuah jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan awal dari program kerja serta kebijakan yang telah ditetapkan. Hal mengenai kinerja sangatlah penting, karena kinerja merupakan salah satu tolak ukur terpenting dari kualitas organisasi.

Peningkatan kinerja merupakan salah satu strategi pembangunan untuk sebuah organisasi dalam menjalankan proses organisasinya. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila pegawai tersebut mampu menghasilkan hasil kerja yang sama atau melebihi dari standar atau kriteria yang telah ditetapkan bersama dalam organisasi. Sebaliknya, pegawai dikatakan tidak memiliki kinerja apabila hasil kerja kurang dari standar atau kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu merupakan lembaga pemerintahan daerah Kabupaten Labuhanbatu yang bergerak dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang dilakukan adalah terkait dokumen pendaftaran penduduk seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan Surat Pindah, KIA (Kartu Identitas Anak) serta dokumen pencatatan sipil seperti dokumen Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian dan lain-lain.

Fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu yaitu belum adanya peningkatan kinerja pegawai bagi organisasi. Hal tersebut dilihat dari hasil kerja pegawai yang belum maksimal akibat beban kerja yang terlalu banyak sehingga pegawai tidak mampu menyelesaikannya dengan baik. Hal ini berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai, dimana pegawai menjadi malas dan tidak termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh banyak faktor yang ada hubungannya juga dengan peningkatan kinerja karyawan, diantaranya dipengaruhi oleh faktor beban kerja dan komunikasi. Saat ini suatu perusahaan atau organisasi tidak hanya bersaing melalui teknologi dan produk/jasa yang dihasilkan, melainkan juga dalam hal kualitas pelayanan publik. Untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas perusahaan atau organisasi guna mencapai suatu tujuan tertentu, maka diperlukan pegawai yang memiliki motivasi kerja dan kemampuan yang tinggi.

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2009). Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki oleh setiap karyawan karena motivasi akan memberikan dorongan kepada karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar. Oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan motivasi karyawannya agar kinerja karyawan semakin meningkat. Pemberian motivasi harus dilakukan secara terus menerus mengingat sifat manusia yang mudah berubah karena faktor lingkungan.

Motivasi mendorong suatu perilaku untuk menemukan tujuan-tujuan tertentu yang apabila tercapai akan memenuhi kebutuhan itu dan mendorong pengurangan tegangan. Oleh karena itu, dengan motivasi kebutuhan individu akan disesuaikan dengan tujuan dan sasaran organisasi. Semakin termotivasi dalam bekerja, maka pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu akan bekerja dengan rasa tenang, dan yang lebih penting lagi dapat menciptakan kinerja yang baik.

Beban Kerja menurut Meshkati dalam (Hariyati, 2011) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan

pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Bahwa beban aktivitas satuan organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk –tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur Sutarto dalam (Karauman 2016).

Hart dan Staveland dalam Hariyati (2011) menyatakan bahwa dimensi utama yang menentukan beban kerja adalah: 1) Faktor tuntutan tugas (task demands). Faktor tuntutan tugas (task demands) yaitu beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan. 2) Usaha atau tenaga (effort). Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat effort. 3) Performansi. Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan performansi yang akan dicapai.

Beban kerja menurut Cohen dalam Iskandar (2012: 29) merupakan kondisi pekerjaan yang dirasakan oleh pekerja yang berkaitan dengan faktor-faktor situasional yang terdiri dari faktor lingkungan fisik dan lingkungan psikis. Beban kerja yang dipersepsi sebagian pegawai semakin besar sehingga menurunkan motivasi kerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Michael G dalam Iskandar (2012: 28) yang mengemukakan bahwa jika pegawai menghayati pekerjaan sebagai beban kerja sehingga pegawai mengalami ketegangan di dalam pekerjaan karena kemampuannya tidak sesuai dengan tuntutan organisasi hal ini akan berdampak pada perilaku yang ditampilkan oleh pegawai yaitu perilaku tidak efektif dalam bekerja seperti malas, menghindari tugas atau rendahnya motivasi dan kinerja pegawai.

Kinerja karyawan yang baik timbul karena proses komunikasi yang lancar dari para karyawannya kepada atasannya, jika komunikasi atasan dengan karyawannya baik maka tugas-tugas yang ada akan cepat selesai. Untuk menjalankan komunikasi yang baik dan efektif diperlukan transmisi data dan keterampilan tertentu dari pengirim data ke penerima data dan penerima informasi.

Komunikasi merupakan kepentingan setiap orang untuk bersosialisasi dengan orang lain. Seseorang akan sulit terhubung dengan orang lain tanpa adanya komunikasi antar setiap orang. Seseorang akan sulit terhubung dengan orang lain tanpa adanya komunikasi. Tanpa adanya komunikasi yang efektif akan menghambat suatu pekerjaan pekerjaan.

Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud, (Mangkunegara, 2015).

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan fenomena tersebut dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai yang tidak optimal.
2. Pegawai tidak termotivasi dalam bekerja.
3. Beban kerja yang dirasakan terlalu banyak, sehingga terjadi ketidakseimbangan.
4. Komunikasi pegawai tidak berjalan dengan baik.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terfokus dan terarah serta untuk menghindari hasil penelitian yang dianggap tidak relevan, maka perlu ditetapkan batasan-batasan penelitian.

Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pegawai yang diteliti adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu.
2. Objek penelitian adalah beban kerja dan komunikasi sebagai variabel eksogen, motivasi kerja sebagai variabel intervening dan kinerja sebagai variabel endogen.
3. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis jalur menggunakan SPSS versi 25.

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja.

2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap motivasi kerja.
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja.
4. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja.
5. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja.
6. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.
7. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.

1.5. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap motivasi kerja.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi terhadap kepuasan kerja.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.

1.6. Manfaat penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Dapat meningkatkan pengetahuan bagi peneliti mengenai cara mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kinerja.
2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu
Penelitian ini dapat menjadi masukan kepada instansi untuk meningkatkan kinerja, perbaikan manajemen agar dapat maksimal dalam bekerja sehingga kinerja dapat ditingkatkan.
3. Bagi Program Studi Magister Manajemen Universitas Prima Indonesia
Sebagai tambahan jumlah hasil karya mahasiswa yang dapat menjadi referensi bagi Magister Manajemen Universitas Prima Indonesia.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama maupun yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.