

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan aset pokok dari suatu organisasi, yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Dalam arti, pegawai yang tidak berkualitas dalam pelaksanaan tugasnya dapat mengakibatkan suatu kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran yang diharapkan. Betapapun baiknya sumber daya lain yang dimiliki organisasi, akan tetapi tidak didukung oleh kualitas dan kemampuan kerja pegawai, maka hasil kerja tidak akan tercapai maksimal.

Kedudukan sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan kegiatan yang dilakukan. Sumber daya manusia memiliki peran yang besar dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan hati-hati untuk meningkatkan sistem manajemen sumber daya manusia strategis. Salah satu langkah strategis untuk mengembangkan kemampuan organisasi yang terdapat pada pemerintah daerah yakni upaya penyempurnaan perilaku manusia sebagai sumber daya yang memegang peranan penting dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah dalam melayani masyarakat, sehingga semua tugas dapat terlaksana secara efektif, efisien, dan produktif.

Kinerja merupakan landasan bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan dalam bekerja selama berada pada organisasi tersebut. Lebih lanjut, peranan sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi sangatlah penting, keputusan-keputusan sumber daya manusia harus dapat meningkatkan efisiensi bahkan mampu memberikan peningkatan hasil organisasi serta berdampak pula pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Menurut Rivai kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Peningkatan kinerja pegawai dapat dicapai dengan dibutuhkannya dedikasi dan kesadaran terhadap tanggung jawab, kedisiplinan, dan keprofesionalan pegawai terhadap tugas yang diembannya untuk melayani masyarakat (**Ichsan et al., 2020**).

Disiplin merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik dan berdisiplin tidak berbentuk dalam waktu yang lama, salah satu proses untuk membentuk kepribadian tersebut dilakukan melalui proses latihan. Latihan tersebut dilaksanakan bersama-sama antar pegawai, pimpinan dan seluruh personil yang ada dalam organisasi tersebut (**Nico Harumanu Feell et al., 2018**).

Kedisiplinan adalah adanya kesadaran dan kesediaan seorang pegawai untuk mentaati segala peraturan dan norma-norma yang ada dalam suatu organisasi pemerintah. Dengan adanya hal ini akan mendorong gairah atau semangat kerja,

dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi. Para Pegawai dengan semangat yang tinggi merasa bahwa mereka diikutsertakan, tujuan organisasi patut diberi perhatian dan bahwa usaha-usaha mereka dikenal dan dihargai. Pegawai-pegawai dengan semangat yang tinggi memberikan sikap yang positif, seperti kesetiaan, kegembiraan, kerjasama, kebanggaan dalam dinas dan ketaatan kepada kewajiban **(Nico Harumanu Feell et al., 2018)**.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil dalam Peraturan Pemerintah ini, yang dimaksud dengan pengertian disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk mentaati kewajiban, dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Disiplin Pegawai Negeri Sipil telah diatur secara jelas bahwa kewajiban yang harus ditaati oleh setiap Pegawai Negeri Sipil merupakan bentuk disiplin yang ditanamkan kepada setiap Pegawai Negeri Sipil.

Disiplin merupakan faktor penyelamat dan integrasi yaitu kekuatan yang dapat memaksa, pegawai untuk mematuhi peraturan serta prosedur kerja yang telah ditentukan terlebih dahulu, karena dianggap bahwa dengan berpegang teguh pada peraturan, tujuan organisasi dapat dicapai. Kedisiplinan dapat dibina melalui tekanan-tekanan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya yang akan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja **(Dariansyah, 2018)**.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, profesional berasal dari kata profesi yang berarti bidang pekerjaan yang dilandasi keahlian tertentu. Sedangkan profesional adalah bersangkutan dengan profesi; memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Profesionalisme adalah mutu, kualitas dan tindak-tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Profesionalisme diartikan sebagai perilaku, cara dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (**Richard et al., 2018**).

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (**Mu'ah & Masram, 2014**).

Dalam era globalisasi sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang di hadapi oleh pemerintah di Indonesia, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana kemudian dapat menampilkan aparatur pemerintah yang memiliki sifat yang profesional dan disiplin dalam menjalankan tugas fungsinya dalam melayani masyarakat dan untuk memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya harus secara optimal guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi pada survey awal yang dilakukan kinerja pegawai pada kantor camat Tilatang Kamang terlihat cukup baik dimana pegawai dapat menyelesaikan pekerja-pekerjaan yang dimilikinya dengan baik. Akan tetapi kinerja pegawai masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ditemui pegawai yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja, sering keluar ruangan tanpa adanya urusan yang penting, pegawai yang terlambat masuk kerja dan pegawai yang pulang kerja lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. rendahnya profesionalisme kerja pegawai pada kantor camat Tilatang Kamang dapat dilihat dari data absensi yang ada, terlihat adanya kecenderungan bekerja hanya sampai jam kerja saja tanpa memperhatikan apa yang sudah dikerjakan dan bagaimana hasil yang dicapai.

Berikut ini data rekapitulasi absensi tahun 2020-2022 per triwulan kantor camat Tilatang Kamang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

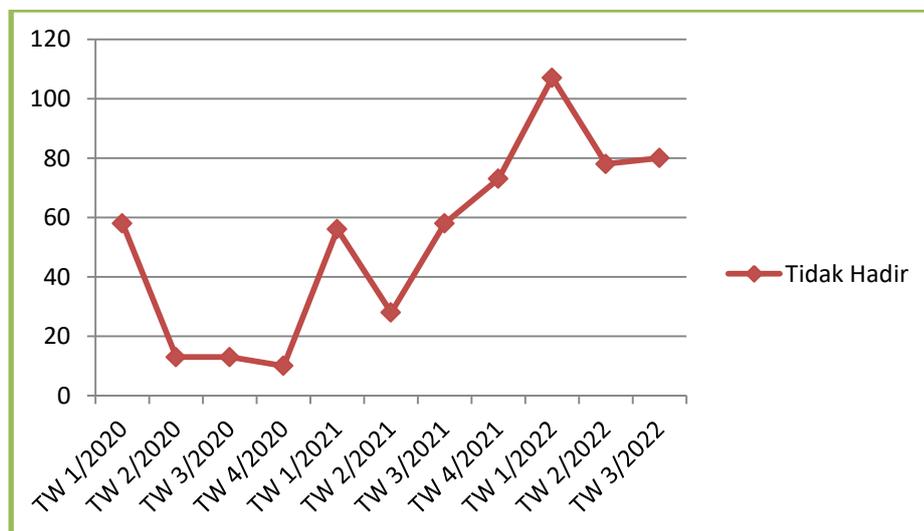
**Tabel 1. 1**  
**Daftar Hadir Pegawai**

TW/ TH	Jml hari kerja	Jml hadir	DL	Keterangan				Terlam bat masuk kerja	Pulang kerja lebih awal
				Cuti	Sakit	Tanpa Ket	Total Tidak hadir		
1/ 2020	1890	1722	110	44	9	5	58	352	54
2/ 2020	1770	1709	48	4	9	0	13	0	0
3/ 2020	1890	1800	77	10	2	1	13	0	0
4/ 2020	1890	1792	88	2	8	0	10	16	0
1/ 2021	1830	1635	139	48	2	6	56	0	0
2/ 2021	1800	1691	81	18	10	0	28	7	0
3/ 2021	1890	1782	50	42	15	1	58	0	0
4/ 2021	1950	1818	59	33	10	30	73	34	34
1/ 2022	1830	1723	0	85	0	22	107	164	105
2/ 2022	1650	1572	0	48	0	30	78	159	44
3/ 2022	1950	1870	0	78	0	2	80	116	48

**Sumber: Kantor Camat Tilatang Kamang**

Berdasarkan data absensi pada tahun 2020-2022 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan di kantor camat Tilatang Kamang masih mengalami pasang surut setiap triwulannya dan masih perlu di perbaiki, karena tingkat ketidakhadiran pegawai masih terlihat turun naik, keterlambatan kerja masih banyak yang kurang disiplin, begitupun dengan waktu pulang, masih banyak ditemukan pegawai yang pulang lebih awal dari jadwal yang telah ditetapkan.

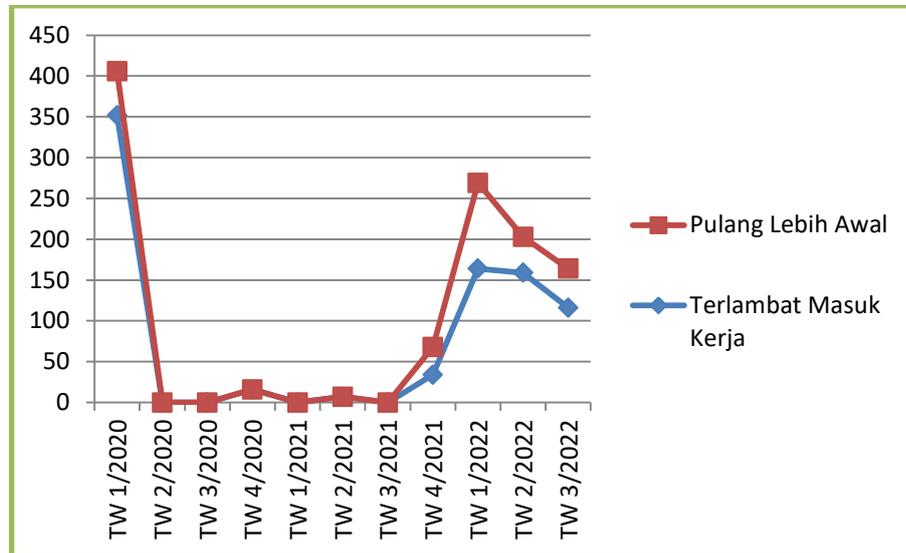
Berdasarkan data di atas dapat dilihat grafik ketidakhadiran pegawai pada kantor camat Tilatang Kamang per triwulan tahun 2020-2022 sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Grafik Ketidak Hadiran Pegawai**

Sesuai dengan grafik di atas masih dapat kita lihat kehadiran pegawai kantor camat masih mengalami turun naik setiap triwulannya. Dimana tingkat ketidakhadiran pegawai dalam beberapa waktu belakangan masih terlihat tinggi.

Berdasarkan data di atas dapat dilihat grafik keterlambatan masuk kerja pegawai pada kantor camat Tilatang Kamang per triwulan tahun 2020-2022:



**Gambar 1. 2 Grafik keterlambatan dan pulang kerja lebih awal**

Sesuai dengan grafik di atas dapat kita lihat kedisiplinan dan profesionalisme pegawai kantor camat masih kurang maksimal. Dimana keterlambatan dan pulang kerja lebih awal pegawai kantor camat masih terlihat naik turun setiap triwulannya.

Penelitian-penelitian sebelumnya menghasilkan temuan yang beragam. Dalam penelitian (Nico Harumanu Feell et al., 2018) Variabel Disiplin Kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Kantor Kelurahan Sekarputih. Tegalampel Kab. Bondowoso. Dalam penelitian (Suwanto, 2019) menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Dalam penelitian (Richard et al., 2018) menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja

pegawai dan secara tidak langsung profesionalisme kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dalam penelitian (**Rumimpunu et al., 2018**) menunjukkan bahwa profesionalisme secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dalam penelitian (**Amin, 2021**) menunjukkan bahwa profesionalisme dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat kinerja pegawai adalah variabel profesionalisme. Dalam penelitian (**Dariansyah, 2018**) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dipengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian temuan empiris ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki tingkat kedisiplinan dan motivasi pegawai.

Dalam penelitian (**Suharno et al., 2020**) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepegawaian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada bidang perbendaharaan dan kas daerah Kota Probolinggo. Dalam penelitian (**Reiny Irianti Poetri et al., 2020**) menunjukkan bahwa pengaruh langsung (*direct effect*) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja maupun terhadap kinerja berpengaruh signifikan.

Hal ini menjadi sesuatu yang menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana membangun disiplin kerja pegawai dan keprofesionalisme kerja pegawai terhadap

kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi instansi terkait.

Berdasarkan uraian di atas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian diajukan dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Camat Tilatang Kamang”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai pada kantor camat Tilatang Kamang.
2. Masih rendahnya tingkat profesionalisme kerja pegawai pada kantor camat Tilatang Kamang.
3. Kualitas kinerja pegawai kantor camat Tilatang Kamang masih kurang maksimal.
4. Pelayanan pada kantor camat Tilatang Kamang yang kurang maksimal mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi kurang optimal.
5. Masih kurangnya perlengkapan lingkungan kerja pegawai pada kantor camat Tilatang Kamang.
6. Kurangnya kreativitas dari pegawai yang menyebabkan rendahnya tingkat kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang.
7. Kurangnya kerja sama antar pegawai di kantor camat Tilatang Kamang.

8. Masih adanya pegawai yang tidak berada di tempat kerja pada saat jam kerja.
9. Masih adanya pegawai yang terlambat datang sesuai waktu yang telah ditentukan pada kantor camat Tilatang Kamang.
10. Kurangnya semangat pegawai seperti masih adanya pegawai yang menunda pekerjaan pada kantor camat Tilatang Kamang.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan peneliti yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh karena itu penulis membatasi variabel dengan disiplin Kerja (X1) sebagai variabel bebas, dengan adanya kesadaran dan kesediaan seorang pegawai untuk menatati segala peraturan dan norma-norma yang ada dalam suatu organisasi pemerintah, Hasibuan dalam **(Nico Harumanu Feell et al., 2018)**. Dan profesionalisme kerja (X2) sebagai variabel bebas, dimana dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing, Kurniawan dalam **(Ramadhan, 2018)**. Kinerja pegawai (Y) sebagai variabel terikat, yang didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu **(Sinambela, 2012)**. Dengan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening, dapat diartikan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen **(Mu'ah & Masram, 2014)**. Kinerja pegawai dipilih karena peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi kantor camat Tilatang Kamang Kabupaten Agam.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor camat Tilatang Kamang?
2. Bagaimanakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor camat Tilatang Kamang?
3. Bagaimanakah pengaruh disiplin pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang?
4. Bagaimanakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang?
5. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang?
6. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang melalui kualitas pelayanan?
7. Bagaimanakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang melalui kualitas pelayanan?

#### **1.5 Tujuan penelitian**

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor camat Tilatang Kamang.

2. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor camat Tilatang Kamang.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang.
4. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang.
6. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang melalui kualitas pegawai.
7. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat Tilatang Kamang melalui kualitas pegawai.

## **1.6 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini akan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi perkembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, melalui pendekatan aspek disiplin kerja, profesionalisme kerja, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

2. Secara praktis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi aspek praktis (guna laksana) yaitu untuk memberikan sumbagan pemikiran bagi pegawai dan manajemen kantor camat Tilatang Kamang.

3. Penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan sebagai sumbangan pemikiran dan pandangan-pandangan baru yang nantinya akan dapat menjadi pemicu serta langkah-langkah kearah kemajuan bagi organisasi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

4. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dibutuhkan penulis sebagai salah syarat untuk melaksanakan ujian komprehensif dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.