

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam sebuah perusahaan peran sumber daya manusia merupakan hal yang begitu penting dalam menentukan keefektifan berjalannya suatu perusahaan. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam perusahaan yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi sekarang. Pada era ini, semua organisasi bisnis harus siap beradaptasi dan memperkuat diri agar dapat bersaing sehingga mampu menjawab semua tantangan di masa yang akan datang. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan harus selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, perilaku serta penentu terwujudnya tujuan organisasi. Penggunaan tenaga kerja yang efektif merupakan kunci keberhasilan peningkatan kinerja karyawan sehingga dibutuhkan suatu kebijakan perusahaan untuk penggerak karyawan agar mampu bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang ditetapkan.

Berkembangnya suatu organisasi di setiap instansi tergantung pada sumber daya manusianya, karena itu sumber daya manusia adalah aset yang perlu ditingkatkan lagi secara efektif dan efisien agar terbentuk kinerja yang ideal. Untuk mendapatkan kinerja yang ideal, suatu organisasi atau perusahaan harus mampu mewujudkan situasi dan kondisi yang mendorong dan menguatkan karyawan untuk lebih mengembangkan kemampuan dan keterampilan secara ideal, khususnya dalam hal kinerja. Maka dari itu suatu organisasi atau

instansi lebih memperhatikan lingkungan kerja dan disiplin serta motivasi pada karyawan. Suatu organisasi perlu melaksanakan program pengembangan karier agar menghasilkan karyawan yang berbobot. Program pengembangan ini harus cocok dengan kondisi dan kebutuhan organisasi, dengan adanya manajemen sumber daya manusia para karyawan dapat memperoleh kesempatan yang lebih luas dan adil dalam mengembangkan kariernya. Dilihat dari sisi organisasi, pengembangan karier dapat difokuskan pada usaha menghasilkan karyawan yang mampu mengantarkan organisasi pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan ini berarti bahwa pengembangan karier tidak sekedar menjadi tanggung jawab organisasi, tetapi juga menjadi tanggung jawab karyawan dengan berusaha bekerja secara berprestasi dalam arti produktif dan berkualitas

Kinerja juga sangat berperan penting bagi kesuksesan suatu perusahaan, keberhasilan sebuah organisasi seringkali diukur dari tingkat kinerja yang dapat dicapai dalam periode tertentu. Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, unjuk kerja, atau penampilan kerja. Kinerja karyawan yang baik dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, sedangkan kinerja yang buruk dapat menghasilkan kerugian bagi perusahaan. Kinerja yang buruk dapat disebabkan oleh penurunan kinerja pegawai, dan hal ini dapat terlihat ketika karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target dan waktu yang ditentukan oleh perusahaan.

Menurut (Mangkunegara 2019) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang Karyawan dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak dibidang industri, perdagangan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam sebuah perusahaan guna mencapai tujuan dan kesuksesan perusahaan (Indah, 2021).

Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Bukittinggi mempunyai tugas untuk membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pendidikan dalam rangka mewujudkan visi Kota Bukittinggi yaitu Terwujudnya Pendidikan yang Unggul, Berdaya Saing, Kreatif, dan Beriman. Hasil observasi awal pada Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi tahun 2024, diketahui bahwa kinerja pegawai masih belum optimal, hal ini ditandai dari rendahnya realisasi sasaran strategis Dinas Pendidikan Kota Padang, dari 4 (empat) sasaran strategis,

Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Bukittinggi mempunyai tugas untuk membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pendidikan dalam rangka mewujudkan visi Kota Bukittinggi yaitu

Terwujudnya Pendidikan yang Unggul, Berdaya Saing, Kreatif, dan Beriman. Hasil observasi awal pada Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi, diketahui bahwa kinerja pegawai masih belum optimal, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Capaian Kinerja Berdasarkan Sasaran Strategis Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi Tahun 2022**

No	Sasaran Strategis	Target 2020	Realisasi	Target 2021	Realisasi	Target 2022	Realisasi
1	Terlaksananya Pendidikan Usia Dini dan Pendidikan dasar 9 Tahun	100%	45,55%	100%	50,55%	100%	54,55%
2	Meningkatnya Mutu Pendidikan	100%	63,50%	100%	52,55%	100%	66,67%
3	Meningkatnya Kualitas Layanan Pendidikan	100%	62,60%	100%	80,55%	100%	100%
4	Tersedianya Sistem Tata Kelola yang Handal	100%	63,55%	100%	65,55%	100%	50%

*Sumber: Lakip Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi (2024)*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 3 tahun terakhir hanya satu sasaran strategis yang realisasinya sesuai dengan target yaitu 100%, yaitu pada tahun 2022 terdapat pada Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan. Rendahnya capaian kinerja karyawan didalam dinas pendidikan dan kebudayaan kota bukittinggi disinyalir disebabkan oleh kemampuan kerja, dukungan organisasi dan kepuasan kerja yang sangat rendah didalam lingkungan dinas pendidikan dan kebudayaan kota bukittinggi.

Menurut (Sinambela & Lestari, 2021) kemampuan kerja terdiri dari dua kata, yaitu kemampuan dan kerja. adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Maharani et al., 2022) menjelaskan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (S. S. Harahap, 2019) mengemukakan bahwa kemampuan kerja tidak *signifikan* terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Marbun & Jufrizen, 2022) berpendapat bahwa dukungan organisasi adalah komitmen organisasi pada individu. Jika dalam interaksi individu-organisasi, dikenal istilah komitmen organisasi dari individu pada organisasinya, maka dukungan organisasi berarti sebaliknya, yaitu komitmen organisasi pada individu (karyawan) dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi pada karyawan bisa diberikan dalam berbagai bentuk, di antaranya berupa *rewards*, kompensasi yang setara, dan iklim organisasi yang adil. Bentuk-bentuk dukungan ini pun berkembang dari mulai yang bersifat *ekstrinsik* (material) seperti gaji, tunjangan, bonus, dan sebagainya hingga yang bersifat *intrinsik* (non material), seperti perhatian, pujian, penerimaan, keakraban, informasi, pengembangan diri, dan sebagainya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (S. Arifin & Darmawan, 2021) menjelaskan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan *signifikan*

terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Chaidir et al., 2024) mengemukakan bahwa dukungan organisasi tidak *signifikan* terhadap kinerja karyawan.

Menurut (D. S. Harahap & Khair, 2019) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat *individual*. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana pegawai memandang pekerjaannya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rosmaini & Tanjung, 2019) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Sundari et al., 2020) mengemukakan bahwa kepuasan kerja tidak *signifikan* terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut dengan memberi judul **Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi (Studi Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi).**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang, maka penulis dapat menentukan identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kemampuan kerja disetiap pegawai yang ada didalam dinas pendidikan dan belum dilakukan dengan optimal juga berpengaruh kepada kinerja karyawan dinas pendidikan dan kebudayaan kota bukittinggi
2. Kemampuan kerja rendah yang terdapat di dalam lingkungan kerja dinas pendidikan dan kebudayaan kota bukittinggi.
3. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan dinilai masih kurang sehingga berdampak kepada pencapaian kinerja dinas pendidikan dan kebudayaan kota bukittinggi.
4. Menurunnya kemampuan kerja karyawan dikarenakan lingkungan kerja yang kurang mendukung.
5. Dukungan organisasi yang kurang kepada karyawan membuat karyawan kurang cekatan dalam bekerja.
6. Tidak bagusnya dukungan organisasi dalam bekerja sehingga tidak efektifnya karyawan dalam bekerja sehingga berfluktuasinya capaian kinerja karyawan.
7. Karyawan yang kurang mendapati dukungan dalam bekerja menjadi kuarang semangat dalam bekerja.
8. Masih banyaknya karyawan yang tidak puas dalam bekerja sehingga hanya satu target kerja yang tercapai.

9. Kurangnya kepuasan karyawan akan arahan yang diterima didalam bekerja sehingga berakibat buruk bagi dinas pendidikan dan kebudayaan kota bukittinggi.
10. Tidak puasnya karyawan akan dukungan organisasi dan kemampuan kerja rekan kerja di lingkungan kerja sehingga kinerja yang baik susah untuk dicapai.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan luasnya ruang lingkup penelitian. Untuk memberikan arahan dan memudahkan penelitian ini, maka peneliti memfokuskan menganalisis variabel bebas yaitu Kemampuan Kerja ( $X_1$ ), Dukungan Organisasi ( $X_2$ ), variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan ( $Y$ ), serta Kepuasan Kerja ( $Z$ ) sebagai variabel intervening Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi

### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi?
3. Bagaimana Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi?



4. Bagaimana Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi?
5. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi?
6. Bagaimana Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi?
7. Bagaimana Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat menentukan tujuan permasalahan dalam penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.
2. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.
3. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.
4. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.
6. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.
7. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap stress kerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi.

2. Bagi Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Bukittinggi

Untuk menambah informasi mengenai kinerja karyawan, kemampuan kerja, dukungan organisasi dan kepuasan kerja

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk pihak pihak yang memerlukan sebagian informasi dan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi yang sering melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau

referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah  
pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami  
pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia