

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. (Tetap et al., 2017) “Kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam memainkan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi”. Kinerja adalah suatu konsep yang multi dimensional mencakup 3 aspek yaitu : sikap (attitide), kemampuan (ability), dan prestasi (ac Kantor Bupati adalah pusat pemerintahan di Kabupaten Mukomuko. Kabupaten Mukomuko berdiri pada tanggal 25 febuari 2005. Pemerintah di Kantor Bupati terdiri dari berbagai bagian-bagian. Salah satunya bagiannya adalah bagian umum. Sebagaimana bagian umum ini mempunyai fungsi untuk melayani pemerintahan di Kabupaten Mukomuko. Bagian umum terdiri berbagai pegawai. Pegawai disini terdiri dari Kabag, Kasubang dan staff. Kabag adalah singkatan dari kata kepala bagian istilah kepala bagian apabila disingkat menjadi kabag. akronim Kabag (kepala bagian) merupakan singkatan/akroni resmi dalam bahasa indonesia.

Fenomena hubungan struktur tugas dengan Locus of Control pada kantor Bupati MukoMuko menyatakan bahwa bagi para pegawai yang berasal dari kantor Bupati MukoMuko yang cenderung tidak terstruktur, pegawai yang memiliki kecenderungan Locus of Control internal (keyakinan bahwa hasil lebih didasari

oleh perilaku atau input mereka) berkinerja lebih baik daripada pegawai dengan Locus of Control eksternal dan itu semua menyebabkan tidak seimbang nya perilaku antar semua pegawai.

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan peningkatan mutu produk dan jasa yang berorientasi pada berbagai proses salah satunya seperti peningkatan mutu dan kualitas produk berbasis pelanggan/masyarakat guna untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam, tetapi itu semua belum di terapkan di kantor Bupati MukoMuko . Penerapan Total Quality Management (TQM) yang efektif dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai dan organisasi/perusahaan.

Fenomena kinerja yang terdapat pada Pegawai kantor Bupati MukoMuko adalah masih banyaknya keluhan-keluhan dari orang-orang yang sering berurusan dikarenakan ada sebagian Kinerja Pegawai yang belum professional dalam melaksanakan tugas dan kewajiban seperti kurangnya persiapan, pengawasan, serta pengendalian sehingga banyak yang merasa tidak puas atau hasil kinerja yang diberikan dari para pegawai tersebut belum optimal sebagaimana yang diharapkan.

Tanpa mengukur hasil kinerja pegawai Kantor Bupati MukoMuko tidak dapat di ketahui apakah input dan proses yang baik telah menghasilkan output yang baik pula. indikator pada Kantor Bupati MukoMuko disusun bertujuan mengukur kinerja pegawai Kantor Bupati MukoMuko serta yang sesuai standar yang telah ditetapkan.

**Tabel 1.1**  
**Capaian Kinerja Pegawai Kantor Bupati Mukomuko Tahun 2020**

No	Program	Kegiatan	Target	Terealisasi	Persentase
1.	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	A. Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik	100	85	85%
		B. Penyediaan Alat Tulis Kantor	100	95	95%
		C. Rapat-rapat Koordinasi dan Konsultasi ke dalam dan keluar daerah	100	96	96%
		D. Penunjang operasional administrasi perkantoran	100	90	90%
		E. Penunjang operasional jasa perkantoran	100	92	92%
		F. Pengadaan sarana dan prasarana kantor	100	92	92%
2.	Program Peningkatan sarana dan Prasarana Aparatur	A. Pengadaan kendaraan dinas atau operational	100	80	95%
3.	Program Pengembangan Manajemen sistem informasi daerah	A. Pembinaan dan Pengembangan jaringan komunikasi dan informasi	125	87	69%
		B. Pengelolaan dan pengembangan interkoneksi jaringan intra pemerintah dan public	100	80	80%
		C. Pengembangan dan pengelolaan layanan data center	100	82	82%
		D. Pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi	100	84	84%
		E. Pengumpulan, pengelolaan ,dan penyebarluasan data dan informasi	100	88	88%
		F. Perencanaan dan pengembangan kebijakan komunikasi dan informasi	50	35	70%

No	Program	Kegiatan	Target	Terealisasi	Persentase
4	Program Kerjasama informasi dan Media Massa	A. Terasilinasinya pembentukan kelompok informasi masyarakat	170	85	50%
		B. Penyebarluasan informasi pembangunan daerah	160	95	60%
5	Program Pengembangan Implementasi e-government	A. Tersedianya sistem informasi e-government	100	90	90%
		B. Pembinaan dan Pengembangan e-government	150	95	63%

Berdasarkan hasil data pencapaian kinerja pada Kantor Bupati Mukomuko diatas dapat dilihat bahwa masih banyak target yang belum tercapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dari indikator yang ditetapkan dapat dilihat bahwa ada beberapa indikator yang sudah dijalankan dan cukup baik, dan tetapi juga masih banyak indikator yang memiliki nilai jauh dibawah harapan. Ketika pencapaian target tidak tercapai dan tidak terealisasi dengan baik berarti terdapat masalah yang menyebabkan penurunan kinerja yang dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan organisasi dan penurunan kinerja organisasi.

*Locus Of Control* memainkan upaya yang lebih besar untuk mengontrol lingkungan, menunjukkan pemahaman yang lebih baik, dan memanfaatkan informasi lebih baik dalam situasi pengambilan keputusan yang kompleks. Hal ini dikarenakan perkembangan perekonomian suatu daerah dicerminkan dari kinerja organisasi ini. Hal ini menyangkut dengan tingkat realisasi target pendapatan daerah yang akan digunakan dalam pembangunan daerah, sehingga dibutuhkan dari masing-masing tingkat personalia agar dapat berpartisipasi dalam penyusunan

anggaran dengan menggunakan konsep *Total Quality Management* Dan *Locus Of Control*.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan (**Wijaya & Susanty, 2017**) Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya untuk mencapai target kerja. Pegawai dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari pegawai dapat mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan.

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. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut.

Karyawan yang merasa puas atas pekerjaannya dengan senang hati melakukan pekerjaannya dan berupaya untuk terus menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka, sebaliknya karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan, sehingga mereka akan melakukan pekerjaannya dengan terpaksa dan asal-asalan.

Locus of control adalah tingkat dimana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri (**Subroto, 2017**). Locus of control

merupakan salah satu variabel kepribadian (personality), yang didefinisikan sebagai keyakinan individu terhadap mampu tidaknya mengontrol nasib (destiny) sendiri (**Rosmaini & Tanjung, 2019**).

Menurut (**Nugroho, 2019**) TQM merupakan suatu cara yang difungsikan oleh manajemen di perusahaan yang mempersatukan antar personel dalam melaksanakan perbaikan terus-menerus atas pelayanan, produk dan lingkungan yang berhubungan dengan manajemen dan produk perusahaan menggunakan metode ilmiah yang berinovasi. Total Quality Management atau manajemen mutu terpadu adalah lingkungan organisasional di mana semua fungsi bekerja sama untuk membangun mutu ke dalam produk atau jasa perusahaan (**Singkoh et al., 2018**). TQM merupakan filosofi yang harus diterapkan secara terus-menerus dan terpadu. Para pimpinan organisasi dituntut untuk selalu mengadopsi cara-cara terbaik untuk mencapai tujuan dan harus berusaha menciptakan terbentuknya learning organization.

Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (**Sari, 2015**). Menurut (**Fadhil & Mayowan, 2018**) mengemukakan bahwa kinerja karyawan para pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai di dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja karyawan ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan.

Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri (Sari, 2015). (Fadhil & Mayowan, 2018) memberikan definisi komprehensif kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti masih adanya kesenjangan atau ketidakkonsistenan mengenai Pengaruh locus of control dan total quality management terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening. penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang. Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Locus Of Control Dan Total Quality Management Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Bupati MukoMuko”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang, peneliti memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Masih banyak pegawai yang kurang aktif dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dinas Kantor Bupati MukoMuko.

2. Kinerja pegawai belum optimal dalam menyelesaikan tugas dengan sistematis.
3. Masih kurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.
4. Kurangnya kendali diri seorang karyawan terhadap komitmen yang diterapkan pegawai pada dinas Kantor Bupati MukoMuko.
5. Kurangnya penerapan sikap suka rela, saling membantu antar sesama pegawai
6. Banyaknya pegawai yang kurang peduli dengan rekan kerja apa yang dirasakan seperti kesengangan dan kesedihan.
7. Sebagian pegawai belum dapat membina hubungan antar rekan kerja.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkaitan dengan kinerja pegawai. agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang diharapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu *locus of control* dan *total quality management* dan sebagai variabel intervening adalah kepuasan kerja dan variabel terikat yaitu kinerja pegawai.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapatlah dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Locus Of Control* terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko ?

2. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko?
3. Bagaimana pengaruh *Locus Of Control* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko ?
4. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko?
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko ?
6. Bagaimana pengaruh *Locus Of Control* dengan variabel intervening kepuasan kerja terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko?
7. Bagaimana pengaruh *Total Quaity Management* dengan variabel intervening kepuasan kerja terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas,maka tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Locus Of Control* terhadap kepuasan kerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Locus Of Control* terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko.

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Locus Of Control* dengan dimediasi kepuasan kerja terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Total Quality Management* dengan dimediasi kepuasan kerja terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Bupati MukoMuko

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi pada Universitas Putra Indonesia”YPTK” Padang .dan juga menambah Ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh *locus of control* dan *total quality managemen* terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia”YPTK” Padang

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

### 3. Bagi Pegawai atau Instansi Pemerintah

Untuk dapat dikajikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada kantor bupati agam yang berkaitan dengan *Locus Of Control* dan *Total Quality Management* dan kepuasan kerja bagi pegawai agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.