

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata di dunia semakin cepat, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara berbagai negara-negara untuk membuat ketertarikan dari para wisatawan. Sektor pariwisata adalah salah satu sumber pemasukan dana yang sangat besar bagi suatu negara. Negara yang siap berkompetisi dalam melakukan persaingan begitu ketat maka harus memiliki tingkat kualitas kinerja yang semakin baik. Dengan meningkatnya kualitas kinerja, sebagai upaya menciptakan kualitas sumber daya manusia yang bagus, untuk itu diperlukan dukungan pegawai yang berkompeten dibidang masing-masing.

Pariwisata Sumatera Barat sudah dikelola secara maksimal oleh para ahli di bidangnya masing-masing. Untuk memasuki era globalisasi di bidang pariwisata sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, kinerja pegawai, dan disiplin kerja.

Dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah dibidang Kepariwisataan, Pengembangan Ekonomi Kreatif, Kepemudaan dan keolahragaan sesuai dengan Perda Nomor 9 Tahun 2016 tentang Tugas pokok dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah. Dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar yang disingkat DISPARPORA adalah suatu elemen pelaksana bidang kebudayaan, pariwisata, pemuda, dan olahraga yang

dipimpin oleh kepala dinas dan bertanggung jawab kepada wali kota melalui sekretaris daerah. Pengembangan sumber daya manusia sendiri menjadi syarat relatif bagi yang membutuhkan iklim kerja dinamis dan mengarah pada perkembangan secara umum. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi dengan menerapkan kedisiplinan yang kuat, sehingga dapat berdampak terhadap kinerja pegawai.

Manajemen sumber daya manusia dalam dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar dapat meningkatkan kontribusi kinerja pegawai dengan lebih memfokuskan pada kualitas sumber daya manusia, dalam hal ini adalah pegawai dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar itu sendiri. Sangat berkaitan erat juga dengan gaya pimpinan dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar dalam mengelola pegawai-pegawai yang ikut berpartisipasi dalam organisasi.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk, (2011) dalam buku **Sinambela (2016:480)**, kinerja pegawai adalah kemampuan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah penting, karena dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan dalam melaksanakan tugas yang telah dibebankan kepada pegawai. Ketika pegawai di tempatkan sesuai dengan bidang keahliannya dengan diperkuat oleh pengembangan dan pengalaman, maka tugas yang diberikan dapat dikerjakan dengan professional dan penuh tanggung jawab. Kinerja pegawai yang bagus merupakan harapan bagi semua instansi pemerintah dan perusahaan yang mempekerjakan pegawainya, karena kinerja pegawai ini

dalam sebuah instansi pemerintah dapat meningkatkan mutu instansi secara keseluruhan.

Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, disiplin kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan faktor-faktor lainnya. Dari beberapa faktor yang telah disebutkan, faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai yaitu faktor kualitas sumber daya manusia, karena kualitas sumber daya manusia mempunyai peranan paling penting dalam sebuah organisasi. Untuk mencapai kinerja yang baik, maka pegawai harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang bagus.

Menurut Salim (1996:35) dalam (Sari, 2017), mengemukakan pengertian kualitas sumber daya manusia adalah nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat dan berbangsa. Program pelatihan dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai usaha dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kualitas sumber daya manusia sangatlah penting di dalam organisasi. Organisasi dalam sebuah instansi dituntut agar dapat menerapkan kegiatan-kegiatan yang positif, karena tanpa adanya sumber daya manusia semua fasilitas dan lengkapnya sarana tidak akan berarti. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena kompetensi tinggi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kerja pegawai.

Fungsi kualitas sumber daya manusia tidak hanya sekedar rekrutmen, pengelolaan, dan pengarahan. Namun, yang terpenting adalah bagaimana kualitas sumber daya manusia mampu menjalankan visi dan misi yang telah di sepakati.

Selain itu, sumber daya manusia harus mampu menyelesaikan permasalahan dan memberikan kontribusi yang maksimal. Dilihat dari kualitas sumber daya pegawai dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar, tampak bahwa pengetahuan pegawai mengenai pekerjaan atau *job description* masih rendah, sehingga menyebabkan kurangnya penghargaan terhadap posisi pekerjaan. Kemudian dari segi keterampilan, adanya pegawai yang belum menguasai pekerjaan sesuai dengan bidang keahlian, dan yang bisa disebabkan karena penempatan tidak sesuai dengan bidang keahlian, serta tidak mempelajari keahlian yang diperlukan untuk bidangnya, dan rendahnya semangat kerja pegawai. Lingkungan kerja yang kurang nyaman bisa mempengaruhi kesehatan pegawai seperti timbulnya penyakit akibat stress, dan faktor usia juga mempengaruhi dalam menyelesaikan tugas, dimana pada usia yang produktif memiliki kecenderungan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan dari pada pegawai di usia mendekati pensiun.

Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan mampu meningkatkan kinerja, faktor sosial, dan mutu pelayanan pemerintah pada masyarakat, agar kepercayaan masyarakat semakin tinggi kepada pemerintah, karena output-nya penting bagi pemerintah untuk pengambilan keputusan dan menghasilkan laporan yang handal dan terpercaya, sebagai unsur penilaian kinerja pemerintah (**Manurung, 2017**). Menurut **Japar (2018:34)**, teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi menjadi lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya. Pemanfaatan teknologi informasi

yaitu dapat meng-*handle* kebutuhan manusia dalam mengambil, memindahkan, mengolah, dan memproses informasi yang menguntungkan diri sendiri dan masyarakat secara keseluruhan melalui perangkat elektrik, elektronik maupun mikroelektronik.

Pemanfaatan teknologi informasi saat ini begitu besar. Teknologi informasi dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keunggulan pribadi. Pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi digunakan sebagai sarana atau alat pendukung kinerja. Namun demikian, keberadaan teknologi informasi ini sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Penggunaan teknologi informasi juga digunakan oleh manajer dalam memperoleh, memproses, dan mentrasfer informasi-informasi sehingga hasil kinerja pegawai menjadi lebih maksimal dan bagus, yang dapat untuk mengambil sebuah keputusan yang efektif dengan adanya keakuratan data yang ada. Pertumbuhan teknologi informasi di era globalisasi seperti saat ini mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Hampir seluruh aspek aktivitas manusia menggunakan teknologi seperti komputer sebagai salah satu komponen dari teknologi informasi merupakan alat yang bisa melipatgandakan kemampuan yang dimiliki manusia dan komputer juga bisa mengerjakan sesuatu yang manusia mungkin tidak mampu melakukannya.

Pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar pemanfaatan teknologi informasi masih rendah. Hal ini di dorong dengan rendahnya penguasaan pegawai terhadap teknologi informasi sehingga

mengakibatkan terjadinya penurunan kinerja. Penurunan kinerja pegawai juga disebabkan oleh fasilitas yang kurang memadai.

Menurut **Sinambela (2016:335)**, disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja merupakan alat yang digunakan oleh pimpinan untuk komunikasi dengan pegawai untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang telah ditetapkan. Peningkatan disiplin kerja pegawai sangat penting, sehingga harus ditingkatkan untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

Sejalan hasil penelitian (**Astadi Pangarso, 2016**), menyatakan bahwa adanya disiplin kerja yang baik maka akan menghasilkan kinerja pegawai yang baik, sebaliknya apabila disiplin kerja kurang baik akan menghasilkan kinerja pegawai yang kurang baik. Kinerja pegawai perlu ditingkatkan agar dapat mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan sekaligus dapat meningkatkan hasil kinerja yang memuaskan. (**Candana, 2019**), menunjukkan disiplin kerja, lingkungan kerja, dan insentif secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (**Hartanto et al., 2018**), membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan menurut (**Sri Meuthia et al., 2019**), *The Effect of Work Motivation, Work Discipline and Leadership on Employee Performance at the Public Works, Spatial Planning and Land Office of South Solok Regency*, hasil penelitian membuktikan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

(**Ramadhani, 2017**), hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Penelitian (**Fuad, 2017**), menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai.

(**Al-Hawary & AlDafiri, 2017**), "*Effect of the Components of Information Technology adoption on Employees Performance of Interior Ministry of Kuwait State*". Dengan hasil penelitian teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut (**Santosa et al., 2019**), (**Siregar, 2019**), dan (**Manurung, 2017**), menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Maka dari itu, penelitian ini menjadikan motivasi buat penulis dalam melakukan penelitian untuk mengetahui dan menganalisa kinerja pegawai, bagi pegawai teknologi informasi akan memberikan manfaat bagi dirinya dan pekerjaannya, sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat diselesaikan lebih cepat dari pekerjaan yang dilakukan secara manual.

Berdasarkan hasil penelitian kinerja pegawai dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar mengalami penurunan. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih adanya beberapa pegawai yang tidak mampu bahkan belum bisa meningkatkan kinerja pegawai. Berkenaan dengan manajemen sumber daya manusia dimana pegawai kurang puas atas kualitas sumber daya manusia sehingga pemanfaatan teknologi informasi terlihat buruk dan dorongan terhadap pegawai dalam melakukan pekerjaan menurun sehingga menyebabkan kinerja pegawai menurun.

Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 pengukuran capaian kinerja pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar:

**Tabel 1. 1 Pengukuran Capaian Kinerja Sasaran Meningkatnya Jumlah Kunjungan Wisatawan**

Indikator Kinerja	Tahun 2016			Tahun 2017			Tahun 2018			Target 2019		
	Targ et	Realisa si	%	Taget	realis asi	%	Target	Realisa si	%	Targ et	Relialis asi	%
Jumlah kunjungan wisatawan	1.000.000.	1.046.000	104,6	1.025.000	1.276.915	124,58	1.050.000	1.297.786	123,61	1.075.000	1.218.576	113,36

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Disarpورا Tanah Datar

Dari tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa untuk target dan capaian kunjungan tahun 2016 dan tahun 2017 mengalami peningkatan, dimana target kunjungan pada tahun 2016 sebanyak 1.000.000 orang telah terealisasi sebanyak 1.046.000 orang dengan capaian sebesar 104,6 % dan pada tahun 2017 dengan target sebanyak 1.025.000 orang telah terealisasi sebanyak 1.276.915 orang dengan capaian 124,58% dan mengalami kenaikan pada tahun 2018 dengan target sebesar 1.050.000 orang telah terealisasi sebanyak 1.297.786 orang dengan capaian sebesar 123,61%. Kemudian, mengalami penurunan drastis pada tahun 2019 dengan target kunjungan sebesar 1.075.000 telah terealisasi sebanyak 1.218.576 orang dengan capaian sebesar 113,36%.

Dari hal tersebut teridentifikasi kinerja pegawai rendah disinyalir disebabkan oleh kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan disiplin kerja.

Hal ini membuat penulis tertarik melakukan penelitian dalam skripsi dengan judul **“KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI PENGARUHNYA**

**TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI DISIPLIN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS PARIWISATA,  
PEMUDA, DAN OLAHRAGA KABUPATEN TANAH DATAR ”.**

**1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Faktor sosial belum berjalan secara optimal pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
2. Faktor fisik dalam hal ini kualitas sumber daya manusia masih rendah pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
3. Faktor keterampilan dalam hal ini dipersepsikan oleh pegawai masih rendah pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
4. Fasilitas yang kurang memadai mengakibatkan rendahnya kinerja pegawai pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
5. Pegawai tidak memperoleh pengalaman kerja karena frekuensi yang kurang baik pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
6. Pemanfaatan teknologi informasi masih rendah pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
7. Kualitas sumber daya manusia masih rendah yang mengakibatkan rendahnya kinerja pegawai pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
8. Semangat kerja pegawai rendah rendah pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.

9. Pelatihan yang diadakan belum tepat sasaran pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
10. Pengetahuan masih rendah pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
11. Sarana dan prasarana yang belum lengkap menyebabkan rendahnya kinerja pegawai pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
12. Disiplin kerja masih rendah mengakibatkan penurunan kinerja pegawai pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.
13. Lingkungan kerja yang kurang nyaman pada dinas parpora kabupaten Tanah Datar.

### **1.3. Batasan Masalah**

Untuk mencapai sarana dan terarahnya fokus penelitian serta karena keterlibatan waktu biaya dan lain-lain. Maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi dengan kualitas sumber daya manusia (X1), pemanfaatan teknologi informasi (X2) sebagai variabel bebas, kinerja pegawai (Y) sebagai variabel terikat, dan disiplin kerja (Z) sebagai variabel intervening pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap disiplin kerja pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar?

2. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap disiplin kerja pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar?
4. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar?
5. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar?
6. Bagaimana pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai melalui disiplin kerja sebagai variabel intervening pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar?
7. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai melalui disiplin kerja sebagai variabel intervening pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar?

## **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi pengaruhnya terhadap kinerja pegawai melalui disiplin kerja

sebagai variabel intervening pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap disiplin kerja pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap disiplin kerja pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar.
5. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai melalui disiplin kerja sebagai variabel intervening pada dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga kabupaten Tanah Datar.
7. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai melalui disiplin kerja sebagai variabel intervening pada dinas pariwisata pemuda dan olahraga kabupaten Tanah Datar.

### 1.5.2. Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### 1 Bagi Penulis

Diharapkan mampu menambah pengetahuan dan kesiapan penulis bila nantinya terjun ke dunia kerja dan memperluas pengetahuan terutama yang berhubungan antara kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, disiplin kerja, dan kinerja pegawai.

#### 2 Bagi Dinas Pariwisata

Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan cara memperhatikan disiplin kerja sebagai pengaruhnya dan juga memperhatikan kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi yang diterima oleh pegawai dinas pariwisata, pemuda, dan olahraga Kabupaten Tanah Datar.

#### 3 Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan menyajikan informasi mengenai kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

#### 4 Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membaca khususnya bagi yang sedang 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.