

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja karyawan merupakan indikator penentu keberhasilan organisasi. Organisasi harus mampu menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan hidup dan mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan. keberhasilan organisasi dalam menumbuhkan kepuasan kerja karyawan akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan karyawan. Dessler (2006) mendefinisikan kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan. organisasi atau instansi perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pegawai pada setiap instansi harus dioptimalkan demi tercapainya tujuan instansi tersebut. untuk itu perlu dilakukan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang. penilaian disini dimaksudkan untuk mengetahui apakah unjuk kerja dari pegawai sudah memenuhi standar kerja yang diharapkan atau belum. kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sistem penilaian kinerja pegawai yang selama ini dipakai masih menunjukkan beberapa kelemahan-kelemahan sehingga belum mampu mengukur secara tepat

tentang kinerja pegawai. seperti pada sistem penilaian DP3, penilaian kinerja untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) selama ini menggunakan DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) yang didalamnya terdapat 8 unsur penilaian, yaitu kejujuran, kesetiaan, ketaatan, prestasikerja, tanggungjawab, kerjasama, kepemimpinan, dan prakarsa.

Tercapainya kinerja yang efektif merupakan perhatian utama dari reformasi sektor publik. oleh karena itu diperlukan penerapan sistem kinerja yang tepat dan jelas sehingga penyelenggaraan pemerintah berlangsung secara berdaya guna dan berhasil guna serta bertanggung jawab. pemerintah sebagai organisasi sektor publik yang memegang tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, memiliki target kinerja yang telah ditetapkan. seorang pegawai dituntut untuk dapat menunjukkan performance yang terbaik dari dirinya dalam melaksanakan setiap pekerjaan. Melihat bahwa tercapainya tujuan organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawai, maka perlu adanya penilaian untuk mengetahui kinerja yang dihasilkan. Melalui pengamatan di Kantor Bupati Agam ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi terkait dengan kinerja pegawainya. kondisi seharusnya dituju, namun masih terjadi salah alamat dan apabila terdapat dokumen yang perlu diketahui pimpinan, namun ternyata belum disampaikan. selain itu juga pernah ditemukan kesalahan dalam mengarsipkan file. pekerjaan yang seharusnya sudah selesai pada waktu yang telah ditentukan ternyata belum tercapainya, misalnya dalam pembuatan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang tak kunjung selesai melewati batas waktu yang ditentukan. padahal SKP merupakan penentuan target kinerja. Selanjutnya, masih ditemukan beberapa pegawai yang belum menggunakan jam kerja dengan efektif. pegawai sering datang terlambat dengan berbagai alasan, dan tidak masuk kantor tanpa keterangan yang jelas. selain itu masih terdapat pegawai yang saat jam kerja melakukan kegiatan lain seperti hanya duduk santai bermain *handphone*, membuka *youtube* dan mengobrol dengan rekannya, bahkan ada pegawai

yang pergi ke kantin. permasalahan lain adalah masih kekurangan pegawai dengan kapabilitas tertentu sehingga pengetahuan atas pekerjaan tersebut masih kurang.

Salah satu penentu tinggi rendahnya kinerja karyawan adalah tingkat kepuasan kerja. kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. kepuasan kerja sangat erat kaitannya dengan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Shaju & subhashini (2017) yang menyatakan adanya hubungan positif antara dimensi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Fadlallah (2015) menyebutkan ada dampak positif dan signifikan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Penelitian saeed (2016) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja pegawai merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap pegawai dimana pun tidak terkecuali bagi dinas Kantor Bupati Agam karena kinerja pegawai mempengaruhi keberhasilan pegawai tersebut dalam mencapai tujuannya, kinerja pegawai yang baik dan memuaskan dapat menghasilkan produktivitas yang baik bagi pegawai, sedangkan kinerja yang buruk dapat menghasilkan produktivitas yang rendah bagi pegawai, salah satu upaya pegawai dalam mempertahankan kinerja pegawainya adalah dengan cara memperhatikan intelektual dan emosional yang merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan hasil kinerja yang optimal.

Dalam menangani hal baik dalam skala besar maupun kecil tidak terlepas dari unsur sumber daya yang ada di dalam suatu instansi pemerintahan. sumber daya manusia modal dan teknologi merupakan faktor- faktor yang sangat penting dalam menciptakan kualitas sumber daya manusia. Sumber-sumber tersebut harus digerakkan secara efektif, guna mencapai hasil yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya usaha yang didukung oleh semua pihak secara organisasi baik dari pihak pemerintah maupun pegawai. Keberhasilan suatu instansi dapat dipengaruhi oleh kinerja pegawai (*job performance*) atau hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. pegawai merupakan sumber daya yang penting bagi suatu

instansi, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya.

Persoalan yang terkait dengan kinerja akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen suatu instansi. Oleh karena itu manajemen instansi wajib mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai akan membuat manajemen instansi dapat mengambil berbagai arah kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat menghasilkan serta meningkatkan kinerja pegawai, agar sesuai dengan harapan pegawai. baik buruknya perkembangan Kantor Bupati Agam dapat dilihat dari Prestasi dan kinerja pegawainya. Dengan kinerja yang lebih baik pihak Kantor Bupati Agam membutuhkan pegawai yang memiliki *Locus Of Control* Dan *Total Quality Management*.

Bagusnya *Locus Of Control* diterapkan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai yang jauh lebih baik dari sebelumnya. kinerja pegawai sangat tergantung pada *Total Quality Management* karena dapat meningkatkan semangat kerja pegawai dalam melaksanakan tugas atau kegiatan. bagusnya *Locus Of Control* Dan *Total Quality Management* sehingga seorang pegawai akan merasa puas atas apa pencapaian yang telah dilakukan. Serta kepuasan kerja yang tinggi akan membawa dampak pada kinerja yang optimal, sehingga pencapaian tujuan dapat di capai semaksimal mungkin oleh dinas Kantor Bupati Agam dan kepuasan kerja yang rendah akan membawa dampak pada kinerja pegawai, rendahnya kinerja pegawai sehingga pencapaian akan sulit di capai.

Setiap manusia mempunyai potensi untuk bertindak dalam berbagai bentuk aktivitas. kemampuan bertindak itu dapat diperoleh manusia baik secara alami (ada sejak lahir) atau dipelajari. walaupun manusia mempunyai potensi untuk berperilaku tertentu tetapi perilaku itu hanya diaktualisasi pada saat-saat tertentu saja. Potensi untuk berperilaku tertentu itu disebut ability (kemampuan), sedangkan ekspresi dari

potensi ini dikenal sebagai performance (kinerja) (Agus suprayetno, 2008). (Poedarminta, 2011) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin diraih atau dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan individu. Menurut (Hapid et al, 2014) kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan. menurut (Pribadi widyatmojo, 2018), kinerja dinyatakan sebagai sebagai suatu perwujudan kerja aparatur yang selanjutnya akan dijadikan dasar peilaian atas tercapai atau tidaknya target dan tujuan suatu organisasi pemerintahan. kinerja meliputi hasil – hasil yang telah dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan. dengan kata lain, kinerja merupakan hasil kerja seseorang pada periode tertentu dengan ukuran, target dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut (Dharma & Agus, 2003) Kriteria utama dalam Pengukuran Kinerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengukuran kualitas, melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan.
2. Pengukuran kuantitas, melibatkan perhitungan keluaran yang mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan yaitu seberapa baik penyelesaiannya.

Hal ini berkaitan dengan mutu pekerjaan yang dihasilkan. pengukuran ketepatan waktu, merupakan jenis pengukuran khusus dan pengukuran Kuantitatif yang menentukan ketepatan penyelesaian waktu pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan dari sudut pandang kegunaan Kinerja itu sendiri, (Siagian & Sondang p, 2004), menjelaskan bahwa bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik

tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian Kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai Hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program, pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen sumber daya manusia. dalam melakukan penelitian terhadap kinerja yang berdasarkan pada diskripsi perilaku spesifik, maka ada beberapa kriteria atau dimensi yang perlu diperhatikan.

Lingkungan kerja adalah elemen organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh kuat dalam pembentukan perilaku individu dan prestasi organisasi (Rivai, 2009). lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik sangat diharapkan oleh karyawan, sebaliknya jika lingkungan kerja buruk, karyawan tidak mempunyai kepuasan kerja dalam dirinya. lingkungan kerja menjadi suatu hal yang penting menjadi perhatian. oleh karena itu keadaan maupun situasi yang ada di sekitar karyawan dalam bekerja harus dijaga sebaik mungkin supaya karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja. Jika sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan kerja tersedia, hal tersebut dapat mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik. pengukuran mutu pelayanan pada Kantor Bupati Agam sudah diawali dengan penilaian kinerja pegawai yang mengukur dan memecahkan masalah pada tingkat menengah maupun tingkat bawah. Pada kegiatan ini Kantor Bupati Agam dipicu untuk dapat menilai diri (*Self assesement*) dan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sebagai kelanjutan untuk mengukur hasil kerja pegawai perlu ada alat ukur yang lain, yaitu instrumen mutu pelayanan pada Kantor Bupati Agam yang menilai dan memecahkan masalah pada hasil (*Output*). Tanpa mengukur hasil kinerja karyawan Kantor Bupati Agam tidak dapat diketahui apakah input dan proses yang baik telah menghasilkan output yang baik pula. indikator pada Kantor Bupati Agam disusun bertujuan mengukur kinerja pegawai Kantor Bupati

Agam serta yang sesuai standar yang telah ditetapkan. kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel dibawah ini dimana dengan turun naiknya jumlah absensi pegawai Pada Kantor Bupati Agam.

**Tabel 1.1 Berikut Tabel Absensi Kinerja Pegawai Kantor Bupati Agam Tahun 2019-2020**

Bulan	Jumlah Pegawai	Hadir Tepat Waktu	Keterangan					Total
			Izin	Sakit	Cuti	Terlambat	Alfa	
Januari	120	96	8	5	5	2	4	24
Februari	120	91	9	4	6	5	5	29
Maret	120	109	2	-	4	3	2	11
April	120	102	4	6	2	3	3	18
Mei	120	110	2	1	-	5	2	10
Juni	120	98	5	2	1	8	6	22
Juli	120	95	6	4	7	4	4	25
Agustus	120	102	3	2	2	7	4	18
September	120	94	6	3	4	8	5	26
Oktober	120	95	12	4	5	4	-	25
November	120	100	6	3	3	6	2	20
Desember	120	91	8	6	7	5	3	29

**Sumber: Kantor Bupati Agam Tahun 2019-2020**

Dari Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa daftar kehadiran pegawai Dinas Kantor Bupati Agam selalu berfluktuasi (Naik turun) pada Kantor Bupati Agam pada bulan Januari 2019 sampai bulan Desember 2020. yang dimana dari 120 pegawai pada bulan Januari yang hadir tepat waktu sebanyak 96 orang, dari 24 orang terdapat Izin 8 orang, Sakit 5 orang, Cuti 5 orang, terlambat 2 orang dan Alfa 4 orang.

Selanjutnya pada bulan Februari yang hadir tepat waktu sebanyak 91 orang, dari 29 orang terdapat Izin 9 orang, Sakit 4 orang, Cuti 6 orang, terlambat 5 orang dan Alfa 5 orang. pada bulan Maret yang hadir tepat waktu sebanyak 109 orang, dari 11 orang terdapat Izin 2 orang, Sakit 0 orang, Cuti 4 orang Terlambat 3 orang dan Alfa 2 orang. pada bulan April yang hadir tepat waktu sebanyak 102 orang, dari 18 orang terdapat Izin 4 orang, Sakit 6 orang, Cuti 2 orang terlambat 3 orang dan Alfa 3 orang. lalu pada bulan Mei pegawai yang hadir tepat waktu sebanyak 110 orang, dari 10 orang terdapat Izin 2 orang, Sakit 1 orang, Cuti 0 orang terlambat 5 orang dan Alfa 2 orang. pada bulan Juni yang hadir tepat waktu sebanyak 98 orang, dari 22 orang terdapat Izin 5 orang, Sakit 2 orang, Cuti 1 orang, terlambat 8 orang dan Alfa 6 orang. bulan Juli yang hadir tepat waktu sebanyak 95 orang, dari 25 orang terdapat Izin 6 orang, Sakit 4 orang, Cuti 7 orang, terlambat 4 orang dan Alfa 4 orang. selanjutnya pada bulan Agustus pegawai yang hadir tepat waktu sebanyak 102 orang, dari 18 orang terdapat Izin 3 orang, Sakit 2 orang, Cuti 2 orang, terlambat 7 orang dan Alfa 4 orang. selanjutnya bulan September pegawai yang hadir tepat waktu sebanyak 94 orang, dari 26 orang terdapat Izin 6 orang, Sakit 3 orang, Cuti 4 orang, terlambat 8 orang dan Alfa 5 orang. selanjutnya bulan Oktober pegawai yang hadir tepat waktu sebanyak 95 orang, dari 25 orang terdapat Izin 12 orang, Sakit 4 orang, Cuti 5 orang, terlambat 4 orang dan Alfa 0 orang. selanjutnya bulan November pegawai yang hadir tepat waktu sebanyak 100 orang, dari 20 orang terdapat Izin 6 orang, Sakit 3 orang, Cuti 3 orang, terlambat 6 orang dan Alfa 2 orang. selanjutnya bulan Desember pegawai yang hadir tepat waktu sebanyak 91 orang, dari 29 orang terdapat Izin 8 orang, Sakit 6 orang, Cuti 7 orang, terlambat 5 orang dan Alfa 3 orang. Hal ini dapat berpengaruh secara negatif terhadap kinerja pegawai, artinya semakin tinggi tingkat absensi akan mempengaruhi rendahnya

No	Program	Kegiatan	%
----	---------	----------	---

1	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik</li> <li>b. Penyediaan Alat Tulis Kantor</li> <li>c. Rapat-rapat Koordinasi dan Konsultasi ke dalam dan keluar daerah</li> <li>d. Penunjang operasional administrasi perkantoran</li> <li>e. Penunjang operasional jasa perkantoran</li> <li>f. Pengadaan sarana dan prasarana kantor</li> </ul>	<p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p>
2	Program	Pengadaan kendaraan dinas atau operational	100

	Peningkatan sarana dan Prasarana Aparatur		
3	Program Pengembangan Manajemen sistem informasi daerah	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembinaan dan Pengembangan jaringan komunikasi dan informasi</li> <li>b. Pengelolaan dan pengembangan interkoneksi jaringan intra pemerintah dan public</li> <li>c. Pengembangan dan pengelolaan layanan data center</li> <li>d. Pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi</li> <li>e. Pengumpulan, pengelolaan, dan penyebarluasan data dan informasi</li> <li>f. Perencanaan dan pengembangan kebijakan komunikasi dan informasi</li> </ul>	<p>125</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>50</p>
4	Program Kerjasama informasi dan Media Massa	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedianya pembentukan kelompok informasi masyarakat</li> <li>b. Penyebarluasan informasi pembangunan daerah</li> </ul>	<p>170 KIM</p> <p>1600 Kimetra</p>
5	Program Pengembangan Implementasi e-government	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedianya sistem informasi e-goverment</li> <li>b. Pembinaan dan Pengembangan e-goverment</li> </ul>	<p>100</p> <p>150</p>

---

**Tabel 1.2 Berikut Tabel Persentase Capaian Kinerja Pegawai Kantor Bupati Agam Tahun 2019-2020**

Semangat kerja dapat diukur melalui absensi/presensi pegawai ditempat kerja, tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerja sama dengan pimpinan atau teman sejawat dalam organisasi serta tingkat produktivitas kerjanya. Berdasarkan tingkat absensi pegawai Kantor Bupati Agam yang melebihi standart toleransi pegawai jelas terlihat bahwa pegawai memiliki tingkat kecerdasan emosional yang rendah, pegawai tidak mampu untuk memotivasi dirinya sendiri untuk Memberikan dampak yang baik bagi dirinya sendiri dan pegawai.

Hal ini dimungkinkan karena internal *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*.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Locus Of Control*(x1) memiliki nilai terhitung sebesar 2,693 > nilai ttabel1,66629, dengan nilai signifikansi 0,009 yang berada di bawah dari 0,05, *Total Quality Management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel *Total Quality Management*(x2) memiliki nilai terhitung sebesar 6,731 > nilai ttabel1,66629,

dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah dari 0,05, sistem pengendalian manajemen berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. hal ini menunjukkan bahwa variabel sistem kepuasan kerja(x3) memiliki nilai thitung sebesar 1,979 > nilai ttabel 1,66629, *Total Quality Management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan(x4) memiliki nilai thitung sebesar 6,439 > nilai ttabel 1,66629, dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah dari 0,05.

Pada Pengaruh *Locus Of Control* dan *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, , pengendalian manajemen dan *Total Quality Management* berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan dengan *Locus Of Control* sebagai variabel intervening. hal ini menunjukkan bahwa variabel yang telah dimoderasi yaitu partisipasi *Locus Of Control*(x1) memiliki nilai thitung sebesar 2,752, *Total Quality Management*(x2) memiliki nilai thitung sebesar 5,484, sistem kepuasan kerja(x3) memiliki nilai thitung sebesar 2,899 dan kinerja karyawan(x4) memiliki nilai thitung sebesar 6,032 lebih besar dari nilai ttabel yaitu sebesar 1,66629.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan Judul **“Pengaruh *Locus Of Control* Dan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Bupati Agam”**.

## **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 Agam.

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 Agam.
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 budaya organisasi dan disiplin kerja dan sebagai variabel intervening adalah motivasi dan variabel terikat yaitu kinerja pegawai .

### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah *Locus Of Control* berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pada karyawan Kantor Bupati Agam ?
2. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pada karyawan Kantor Bupati Agam ?
3. Apakah *Locus Of Control* berpengaruh langsung terhadap kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam ?

4. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh langsung terhadap kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam?
5. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam ?
6. Apakah *Locus Of Control* dengan variabel intervening kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam ?
7. Apakah *Total Quality Management* dengan variabel intervening kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk menganalisis pengaruh *Locus Of Control* terhadap kepuasan kerja pada karyawan Kantor Bupati Agam
2. Untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan kerja pada Karyawan Kantor Bupati Agam
3. Untuk menganalisis pengaruh *Locus Of Control* terhadap kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam.
6. Untuk menganalisis pengaruh *Locus Of Control* dengan dimediasi kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam
7. Untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* dengan dimediasi kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Kantor Bupati Agam

### **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.

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