BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Instansi pemerintahan merupakan badan atau lembaga yang bekerja dan menjalankan tugas mengelola sistem pemerintahan dan menetapkan kebijakan dalam mencapai tujuan negara. Pemerintah memiliki 4 fungsi yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pemberdayaan, fungsi pembangunan dan fungsi pengaturan. Dalam melaksanakan fungsi pelayanan Pemerintah P usat dan Pemerintah Daerah terletak memiliki kewenangan masing-masing. Kewenangan pemerintah pusat mencakup urusan pertahanan keamanan, agama, hubungan luar negeri, moneter dan peradilan. Sedangkan pelayanan pemerintah daerah mencakup pelayanan publik (*public service*) dan pelayanan sipil (*civil service*) yang menghargai kesetaraan. (Nasution, 2014:83)

Dalam melaksanakan fungsinya memberikan pelayanan sipil pemerintah daerah tidak berorientasi pada keuntungan. Lembaga ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, transparan, terbuka, responsive dan sekaligus dapat meningkatkan kapasitas individu masyarakat dalam menentukan masa depannya. (Nasution, 2014:83)

Pembinaan yang diberikan atasan kepada bawahan juga merupakan unsur penting sebagai pemicu dalam menimbulkan semangat kerja pegawai untuk bekerja secara optimal sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Pencapaian kinerja yang optimal juga dimungkinkan dapat dicapai oleh pegawai melalui sikap konsisten setiap pegawai terhadap pelaksanaan tugas atau pekerjaannya. (Nasution, 2014:84)

Selanjutnya dalam usaha untuk mendapatkan pegawai yang profesional perlu adanya pembinaan dari berbagai unsur seperti: pimpinan, organisasi, keuangan, moral. Pentingnya pembinaan pegawai dalam suatu organisasi pemerintah adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan secara keseluruhan. Aspek organisasi dalam rangka mencapai tujuan dengan aspek manajemen kepegawaian adalah mengenai pengawasan dan pemberian motivasi yang dilaksanakan oleh petugas pelaksana yang dibebani tugas dalam pemberian motivasi dalam rangka untuk mencapai misi dari pada organisasi tersebut. (Nasution, 2014:84)

Motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahannya dengan memberi kesempatan untuk berprestasi, akan menimbulkan motivasi bagi bawahan untuk bekerja lebih giat. Adanya kesempatan dan penghargaan atas apa yang diraih oleh bawahan, maka bawahan akan terus meningkatkan kinerjanya sehingga ia memperoleh kesempatan untuk naik jabatan. Pemberian motivasi juga dapat dilakukan dengan menaikkan upah atau kompensasi, insentif dan rangsangan lain yang dapat meningkatkan motivasi kerja bawahan. (Hasibuan, 2017:93)

Menurut Hasibuan (2017:93) motivasi harus dilakukan pimpinan terhadap bawahan, sebab :

1. Pimpinan membagi-bagi pekerjaannya kepada para bawahan untuk dikerjakan dengan baik
2. Ada bawahan yang mampu untuk mengerjakan pekerjaannya, tetapi ia malas atau kurang gairah mengerjakannya
3. Untuk memelihara dan atau meningkatkan kegairahan kerja bawahan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.
4. Untuk memberikan penghargaan dan kepuasan kerja kepada bawahannya.

Motivasi ini hanya dapat diberikan kepada orang-orang yang mampu untuk mengerjakan pekerjaan tertentu, bagi orang-orang yang tidak mampu mengerjakan pekerjaan tersebut tidak perlu dimotivasi. Memotivasi ini sangat sulit, karena pimpinan sulit untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan yang diperlukan bawahan dari hasil pekerjaannya. Merupakan suatu kenyataan yang bahwa motivasi dasar bagi kebanyakan orang menjadi suatu pegawai untuk mencari nafkah. Berarti bahwa di satu pihak seseorang menggunakan pengetahuan, keterampilan, tenaga dan sebagian waktunya untuk berkarya pada suatu organisasi, di lain pihak ia mengharapkan menerima imbalan tertentu. (Hasibuan, 2017:93-94)

Orang-orang mau bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan (fisik dan mental), baik itu kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari. Kebutuhan setiap orang adalah sama, misalnya setiap orang butuh makan, minum dan sebagainya, tetapi keinginan dari setiap orang yang tidak sama, karena dipengaruhi oleh selera, kebiasaan dan lingkungan. (Hasibuan, 2017:94)

Motivasi Kerja merupakan dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan. Disini dijelaskan, adanya motivasi akan muncul mendorong individu untuk melakukan sesuatu kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. (Hasibuan, 2017:94)

Di sisi lain *Trust* atau kepercayaan menjadi aspek yang sangat penting dalam membangun komitmen atau kerjasama dengan pihak lain. Morgan & Hunt (dalam Dharmmesta, 2015) mengungkapkan bahwa pada saat salah satu pihak memiliki keyakinan terhadap pihak lain yang masih terlibat dalam pertukaran dengan memiliki reliabilitas dan integritas, maka bisa di katakan memiliki kepercayaan. (Darsono dan Dharmmesta:2015). Menurut dua ahli ini Kepercayaan adalah variable kunci bagi kesuksesan *relationship marketing*. Variabel ini memiliki dampak yang kuat pada keefektifan dan keefisienan *relationship marketing*. Kepercayaan adalah suatu keadaan yang terjadi ketika seorang mitra percaya atas keandalan serta kejujuran mitranya.

Trust juga dapat diartikan sebagai suatu variable kunci dalam memelihara suatu hubungan yang berkepanjangan, termasuk seperti halnya pada sebuah merk. Dengan hubungan yang berkelanjutan tersebut akan semakin meningkatkan *Trust* konsumen terhadap harapan yang akan di terima dari perusahaan.

Terdapat indikasi yang berbeda antara pegawai yang memperhatikan jam kerja dengan yang kurang memperhatikan jam kerja. Pegawai yang memperhatikan jam kerja akan menggunakan jam kerjanya untuk menyelesaikan seluruh tugas yang ada, sehingga jam kantor benar-benar cukup untuk menyelesaikan pekerjaan kantor. Berbeda dengan pegawai yang kurang memperhatikan jam kerja, yang gejalanya sering dijumpai adalah pegawai keluar masuk ruangan, menggunakan jam kerja untuk berbincang-bincang dengan pegawai lain, duduk di kursi namun asyik mengerjakan yang bukan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil pra survei yang penulis lakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro, ternyata kinerja pegawai masih ada kurang disiplin karena masih ada pegawai yang tidak masuk kerja dan terlambat datang ke kantor. Motivasi kerja juga belum seluruhnya baik karena masih ada pegawai yang kurang memiliki motivasi dalam mengerjakan tugas, sehingga ada

yang selesai tidak tepat waktu dan ada yang membawa pekerjaan kantor ke rumah.

Untuk mengetahui motivasi kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro, dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Berdasarkan Daftar Hadir Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro Selama Bulan September 2021 – Bulan Februari 2022

No	Variabel Motivasi Kerja	Jumlah (orang)	Prosentase
1	Mengerjakan tugas tepat waktu	40	60,61
2	Mengerjakan tugas tidak tepat waktu dan membawa pekerjaan kantor ke rumah	23	39,39
Jumlah Pegawai		65	100

Sumber: Hasil pra survey Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro Bulan Maret 2022

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui motivasi kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro dalam melaksanakan pekerjaan, yaitu terdapat pegawai yang mampu mengerjakan tugas tepat waktu sejumlah 40 orang, yang sering mengerjakan tugas tidak tepat waktu (terlambat) sejumlah 26 orang dan yang sering membawa pekerjaan kantor yang seharusnya dapat diselesaikan di kantor.

Untuk mengetahui kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro, penulis menggunakan

Tabel 2. Persepsi Terhadap Bidang Kerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro

No	Kategori	Jumlah (orang)	Prosentase
1	Sangat baik	0	0
2	Baik	34	51,52
3	Cukup baik	18	27,27
4	Kurang	13	21,21
5	Buruk	0	0
Jumlah Pegawai		65	

Sumber: Hasil pra survey Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro Bulan Maret 2022

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui persepsi terhadap bidang kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro yang memiliki kinerja baik sejumlah 34 orang, hal ini ditunjukan dengan keaktifan pegawai dalam masuk kerja dan pulang kerja tepat waktu dan dapat menyelesaikan pekerjaan di kantor. Sedangkan yang kinerjanya cukup baik sejumlah 18 orang hal ini ditunjukan dengan pegawai masuk kerja tepat waktu, namun terkadang

pulang kerja sebelum jam kantor selesai. Kemudian pegawai yang kinerjanya kurang baik sejumlah 13 orang, hal ini ditunjukan dengan pegawai yang sering datang terlambat, membawa pekerjaan kerumah dan juga pernah tidak masuk kerja danta ada keterangan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro sebagai bagian dari Pemerintahan Kota Metro berdassarkan Peraturan Walikota Metro Nomor 5 Tahun 2019 melaksanakan fungsi:

1. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Komunikasi dan Informatika
2. Pengelolaan pelayanan informasi dan persandian, pengelolaan pemberdayaan media massa serta pengelolaan hubungan antar lembaga
3. Melaksanakan kerjasama dengan media massa dan media *online*
4. Mempublikasikan berita dan informasi tentang pembangunan serta kebijakan pemerintah daerah melalui media massa dan media *online*
5. Melaksanakan pembinaan kelompok informasi masyaraka
6. Melaksanakan sosialisasi kebijakan pemerintah daerah melalui pertunjukan rakyat, film keliling, serta media luar ruang termasuk baliho, banner, spanduk dan sejenisnya
7. Menerbitkan bahan dokumentasi informasi publik melalui majalah, buletin, tabloid, leaflet, pamlet, booklet, kalender dan sejenisnya
8. Membina dan memberdayakan media tradisional

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro seyogyanya mampu menjawab tuntutan tersebut. Apalagi, dewasa ini masyarakat semakin berani mengajukan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah, termasuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro juga tidk luput dari sorotan masyarakat Kota Metro yang juga menyoroti kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro.

Di sini peran kinerja pegawai sangat vital. Pegawai merupakan ujung tombak pelaksanaan kebijakan dan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah serta pelopor pembangunan untuk terwujudnya masyarakat adil dan makmur sebagaimana dicita-citakan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peran kinerja pegawai semakin strategis dengan berkembang pesatnya ilmu dan teknologi dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan berkualitas secara cepat, efektif dan efisien.

D. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasikan masalah yang terjadi pada pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro, sebagai berikut:

1. Berdasarkan absensi kehadiran periode Juli 2021 - Februari 2022, jumlah pegawai yang tidak masuk kerja dan terlambat datang ke kantor adalah 21,54% dari total pegawai yang ada
2. Dari sisi motivasi kerja, berdasarkan hasil pra survei ternyata masih terdapat sekitar 21,54% pegawai yang mengerjakan tugas tidak tepat waktu dan 18,46% pegawai yang membawa pekerjaan kantor ke rumah

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah, masalahnya sebagai berikut:

a. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro?
b. Apakah ada pengaruh *Trust* (kepercayaan) terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro?
c. Apakah ada pengaruh motivasi kerja dan *Trust* (Kepercayaan) terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan adalah segala sesuatu yang dapat memberikan arahan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan semua variabel bebas dan variabel terikat serta mencari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

a. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro
b. Untuk menganalisis pengaruh *Trust* (kepercayaan) terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro.
c. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan *Trust* (kepercayaan) terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro.

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang bersifat ilmiah diharapkan dapat mendatangkan kegunaan-kegunaan yang bermanfaat baik bagi peneliti sendiri maupun bagi orang lain. Adapun manfaat yang diharapkan dalam kegiatan penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademik :
   a. Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan keilmuan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro dan dapat digunakan sebagai rujukan dalam penelitian di kemudian hari.
   b. Dapat dijadikan kerangka acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi peneliti :
   a. Sebagai bentuk pengaplikasian ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan
   b. Untuk memenuhi tugas akhir kuliah Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro:
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro dalam menentukan langkah-langkah dan kebijakan yang akan diambil dalam menerapkan strategi yang tepat untuk peningkatan kinerja pegawai untuk mencapai visi dan misi organisasi.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Supaya penelitian yang dilakukan tidak melebar dari permasalahan yang ada, maka dibatasi pada ruang lingkup sebagai berikut:

1. Sifat penelitian adalah sebab akibat
2. Subjek penelitian adalah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro
3. Objek penelitian pengaruh motivasi kerja, *Trust* (kepercayaan) dan kinerja pegawai
4. Tempat penelitian adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro
5. Waktu penelitian adalah tahun pelajaran 2021/2022