

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang yang bekerja di dalamnya. Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh peran dan kinerja para pegawainya. Peningkatan kinerja pegawai menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan dimana pemerintah beserta aparturnya lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa implikasi terhadap kemampuan profesionalisme pegawai dalam menjawab tantangan era globalisasi dalam menghadapi persaingan. Peningkatan kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan

Menurut Wahyuningrum (2018: 133) peningkatan kinerja pegawai menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan dimana pemerintah beserta aparturnya lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa implikasi terhadap kemampuan profesionalisme pegawai dalam

menjawab tantangan era globalisasi dalam menghadapi persaingan. Peningkatan kinerja aparatur merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja adalah suatu hasil dimana orang-orang dan sumberdaya yang lain yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Sejalan dengan itu, organisasi dikatakan sebagai suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi beserta tanggung jawab masing-masing. Organisasi mempunyai tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh sebab itu, organisasi mengharapkan para pegawai dapat berprestasi dan mampu menciptakan situasi dan kondisi yang kondusif, sehingga pegawai tidak akan mengalami kejenuhan, kebosanan, dan malas bekerja yang mengakibatkan penurunan kinerja.

Manusia merupakan salah satu sumber daya yang bersifat dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Perhatian ini diperlukan mengingat dalam menjalankan aktivitasnya, suatu organisasi akan selalu berhadapan dengan sumber daya manusia yang dimilikinya. Dengan demikian pembinaan terhadap sumber daya manusia perlu terus mendapatkan perhatian, mengingat perannya yang besar dalam suatu organisasi. Menurut Listianto dan Setiaji (2012: 2) Pengelolaan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan organisasi mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing pegawai dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh organisasi. Organisasi menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan organisasi bahkan nasional. Oleh karena itu kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Setiap organisasi pemerintah maupun swasta pasti menginginkan setiap anggotanya memiliki kinerja yang baik, karena dengan adanya kinerja yang baik ini akan berdampak positif terhadap capaian sasaran yang akan diinginkan oleh organisasi tersebut, termasuk kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

Salah satu tantangan besar yang dihadapi instansi pemerintahan adalah pelaksanaan kinerja secara efektif dan efisien. Kinerja pegawai harus direformasi supaya tanggap terhadap perubahan yang semakin cepat sehingga diharapkan dapat menciptakan kinerja aparatur yang mampu bekerja secara profesional. Sumber daya manusia pada instansi pemerintahan dapat diterjemahkan sebagai pegawai pada semua tingkatan, mulai dari pegawai golongan I sampai pegawai golongan IV. Ukuran yang dipakai untuk menentukan kinerja kantor Diskominfo salah satunya adalah kinerja pegawai yang ada di kantor. Diskominfo Provinsi Sumatera Utara, diharapkan untuk terus melakukan pengembangan potensi khususnya tentang berbagai program pengembangan kualitas sumber daya manusia yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, sehingga pegawai diharapkan tidak saja memiliki kinerja yang baik, tetapi dapat dilakukan secara professional.

Diskominfo Kota Medan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kota Medan yang dipimpin oleh Kepala Dinas. Tugas Diskominfo Kota Medan adalah membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga daerah dalam bidang komunikasi dan informatika serta melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya. Fungsi Diskominfo Kota Medan adalah membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga daerah dalam bidang komunikasi dan informatika serta melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya. Diskominfo Provinsi Sumatera Utara berperan besar dalam pemberian informasi tentang komunikasi dan Informatika dengan meningkatnya jumlah penduduk Informatika yang semakin pesat, maka semakin banyak pula masyarakat yang membutuhkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat dalam bidang informatika. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan dari kenyataan dan banyaknya kritik maupun keluhan terhadap pegawai Diskominfo, ternyata kualitas pelayanan dari dinas tersebut dalam kategori cukup. Hal ini berdasarkan adanya kritikan maupun keluhan masyarakat terhadap kinerja pegawai Diskominfo yang masih rendah.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai baik secara individu maupun secara kelompok dalam hal pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam membahas kinerja (*performance*) perlu diketahui potensi *performance* merupakan kekuatan atau daya yang dimiliki pegawai, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya guna mendapatkan hasil yang maksimum, dan aktual *performance* yang merupakan

tingkatan prestasi kerja yang nyata yang merupakan keluaran (*outcome*). Hal tersebut juga menunjukkan keberhasilan atau kegagalan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dihubungkan dengan lingkungan kerjanya. Sementara itu, kinerja berhubungan dengan karakteristik pekerjaan dan individu.

Menurut George dan Gareth (2015: 176) Kinerja merupakan sebuah evaluasi hasil terhadap sikap seseorang termasuk menentukan bagus tidaknya pekerjaan seseorang yang sudah dikerjakan. Apabila seseorang dapat menyelesaikan tugas-tugas yang didelegasikan kepadanya melebihi standar yang telah ditetapkan, berarti kinerjanya baik. Kinerja merupakan perilaku yang dilakukan orang dalam suatu organisasi. Perilaku dikaitkan dengan pekerjaan, kerja, kemangkiran, keluar masuknya pegawai, produktivitas, kinerja manusiawi, dan manajemen.

Mondy dan Noe (2012: 45) menyatakan salah satu sasaran dari manajemen sumber daya manusia adalah menciptakan kegiatan yang merupakan kontribusi menuju kinerja organisasi yang sangat baik (*superior organizational performance*). Kinerja merupakan hasil akhir dari seluruh komponen manusia dalam organisasi, kinerja sangat penting untuk dikaji dan dianalisis, karena kinerja sangat menentukan keberlangsungan organisasi. Kinerja pegawai dapat dimaknai sebagai prestasi atau hasil akhir keseluruhan kerja dari peran dan fungsinya sebagai pegawai di suatu instansi atau tempat ia bekerja. Kinerja pegawai pada dasarnya merupakan unjuk kerja dari individu pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Kinerja merupakan faktor penting dalam pencapaian tujuan organisasi, sehingga menempatkan kinerja sebagai ukuran kesuksesan dalam pencapaian tujuan

organisasi atau perhitungan hasil akhir (*countable outcome*) atau dalam istilah Rue Syars sebagai tingkat pencapaian hasil ataupun penyelesaian terhadap tujuan organisasi (*the degree of accomplishment*). Menurut Jackson dan Mathis (2015: 12) dalam perpektif pengembangan sumber daya manusia, kinerja dapat dilihat dari betapa efektifnya *output* yang dihasilkan dan bagaimana layanan organisasi diteruskan kepada para pelanggannya.

Kinerja dalam dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, kinerja setiap kegiatan dan individu merupakan kunci pencapaian produktivitas, kinerja merupakan suatu hasil dimana orang-orang dan sumber daya yang lain yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan tolak ukur dari sebuah keberhasilan. Menurut Milkovich dan Boudreau (2011: 197) kinerja dapat merefleksikan kesuksesan organisasi sedangkan prestasi karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan. Ini sesuai dengan hasil penelitian Hounger (2006: 1) yang menyimpulkan kombinasi dari proses penilaian kinerja adalah talenta yang dimiliki (misalnya pekerja keras, pandai bergaul, cerdas), *reward* yang sesuai, dan motivasi yang dimiliki karyawan itu semua akan mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Siahaan (2017: 82), penting untuk meneliti kinerja karyawan karena karyawan adalah sumber daya vital yang dimiliki perusahaan, dimana kinerjanya sangat berpengaruh terhadap kegagalan dan kesuksesan organisasi, sehingga salah satu tugas manajer yang utama adalah meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang diharapkan dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja buruk akan menjadi beban perusahaan untuk berkembang dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Dewi (2012: 75) kinerja merupakan suatu fungsi kemampuan pekerja dalam menerima tujuan pekerjaan, tingkat pencapaian tujuan dan interaksi antara tujuan dan kemampuan pekerja. Dengan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa karyawan memegang peranan penting dalam menjalankan segala aktivitas perusahaan agar dapat tumbuh berkembang mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Menurut Ridwan (2013: 67) kinerja sebagai hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi atas perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi.

Kinerja dalam pendekatan manajemen diartikan sebagai suatu prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, dan hasil kerja. Hasil penelitian Listiani dan Kartini (2015: 1) menyimpulkan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kinerja organisasi dalam mencapai visi dan misi organisasi. Sejalan dengan hasil penelitian Resurreccion (2016: 1) menyimpulkan bahwa praktek pengelolaan sumber daya manusia dalam manajemen kinerja dan motivasi kerja, terutama manfaat karyawan semuanya terbukti sebagai prediktor signifikan dari daya saing organisasi. Temuan

ini menandakan bahwa perusahaan-perusahaan milik orang-orang Filipina memberi penekanan lebih pada manfaat karyawan untuk mendukung karyawan mencapai daya saing, yang selanjutnya menyarankan agar karyawan lebih termotivasi untuk tampil jika manfaat karyawan yang memungkinkan *fleksibilitas* dan kenyamanan diberikan.

Hasil penelitian Gupta (2017: 314) menyimpulkan Budaya organisasi adalah sekumpulan asumsi, kepercayaan, nilai-nilai, dan norma yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi. Karyawan adalah kunci utama dari suatu organisasi. Keberhasilan dan pertumbuhan organisasi tergantung pada seberapa efektif dan efisien kinerja karyawan dan salah satu variabel yang mempengaruhinya adalah budaya organisasi karyawan. Hasil penelitian Supramanto (2015: 17) menyimpulkan bahwa budaya organisasi, kepribadian dan motivasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi guru baik secara individu atau bersama-sama. Studi ini secara kuantitatif dan kualitatif mengungkapkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara budaya organisasi terhadap motivasi sebanyak 0,364 %.

Studi awal pada Diskominfo Provinsi Sumatera utara dan merujuk pada buku materi rapat teknis daerah pimpinan Diskominfo menunjukkan adanya sebagian pegawai yang memiliki kinerja rendah, ini dibuktikan dengan sebanyak 68 orang (32%) pegawai diskominfo tidak menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu atau melewati jadwal akhir pelaksanaan lapangan. Pegawai yang melaksanakan tugas tepat waktu harus lebih diperhatikan dan di monitor serta diberikan *reward* bila yang bersangkutan berprestasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, dan diberikan *punishment* bila yang bersangkutan lalai dan tidak mengindahkan

beban kerjanya, sehingga mereka merasa lebih diperhatikan dan merasa sebagai aset dalam organisasi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Diskominfo Sumatera Utara pada bulan Januari 2019 terhadap 68 orang pegawai diskominfo yang ada di Sumatera Utara. Ditemukan masalah pada kinerja pegawai yang dipaparkan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Kinerja Pegawai Diskominfo Sumatera Utara

No	Uraian	Jumlah Pegawai	Presentase
1	Pegawai tidak memberikan pelayanan terbaik	26	38%
2	Tanggung jawab pegawai dalam bekerja rendah	29	43%
3	Tanggung jawab kerja pegawai rendah	31	46%
4	Tingkat kedisiplinan pegawai rendah	28	41%
5	Kerjasama antar pegawai rendah	33	49%
6	Keinginan pegawai untuk berprestasi dan mengembangkan diri rendah	27	40%

Sumber: Studi Pendahuluan di Diskominfo

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, diketahui penyebab rendahnya kinerja pegawai antara lain: (1) belum maksimalnya penataan dan pengembangan sistem manajemen kepegawaian; (2) budaya Organisasi dan tata kerja yang belum sepenuhnya dapat memenuhi prinsip-prinsip organisasi yang tepat jumlah sesuai dengan cakupan tugas dan fungsinya; (3) kepemimpinan yang belum maksimal, sehingga masih banyak pegawai yang tidak mengerjakan tugas tepat waktu; (4) masih lemahnya kemampuan kognitif pegawai yang belum sepenuhnya profesional dan memiliki kemampuan, khususnya dalam penyelenggaraan tugas-tugas teknis pemerintahan; dan (5) belum maksimalnya pelaksanaan tugas pokok dan fungsi

(Tupoksi) dalam bekerja dikarenakan motivasi kerja dan keinginan pegawai untuk berprestasi dan mengembangkan diri masih rendah.

Dampak negatif yang timbul akibat pegawai tidak memiliki kinerja yang baik yaitu: (1) pegawai tidak bekerja dengan sungguh-sungguh; (2) pegawai tidak memberikan pelayanan terbaik; (3) tanggung jawab kerja rendah; (4) tingkat kedisiplinan pegawai rendah; (5) kerjasama antar pegawai rendah; serta (6) keinginan berprestasi dan pengembangan diri pegawai masih rendah. Sedangkan dampak positif dari pegawai yang memiliki kinerja yaitu: (1) bekerja dengan sungguh-sungguh; (2) bangga dengan profesi dan jabatannya; (3) proaktif membenahi diri sesuai dengan visi, misi dan tujuan instansi; (4) selalu menjaga nama baik instansi; (5) memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat; dan (6) selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap instansinya.

Pegawai yang memiliki kinerja yang baik adalah pegawai yang mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas dan kewajiban terhadap organisasinya dengan bekerja sungguh-sungguh, memberikan pelayanan terbaik terhadap instansi tempat ia bekerja, proaktif membenahi diri sesuai dengan visi, misi dan tujuan organisasi, menerima tugas tambahan selain tugas pokok yang telah ada, memberi pelayanan terbaik terhadap instansi, selalu menjaga nama baik instansi, menghindari diri dari perbuatan tercela, dan bangga dengan profesinya sebagai pegawai.

Menurut Wood (2011: 91) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu (*job performance*) merupakan fungsi dari interaksi atribut individu (*individual atribut*), usaha kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi

(*organizational support*). Menurut Suhardiman (2017: 35) ada 3 (tiga) faktor utama yang mempengaruhi kinerja yaitu: (1) kemampuan; (2) upaya; (3) peluang atau kesempatan. Moehariono (2016: 141) mengidentifikasi 4 (empat) faktor pengaruh terhadap kinerja yaitu: kepuasan kerja, ketrampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individu.

Jex (2002: 118) mengatakan ada 3 (tiga) variabel prediktor kinerja yaitu: (1) kemampuan kognitif; (2) pengalaman kerja; dan (3) sifat kepribadian & ketelitian. Kemampuan kognitif dan pengalaman kerja menentukan pengetahuannya tentang kerja. Sifat kepribadian dan ketelitian akan menentukan keadaan tujuan. Kompleksitas tugas menentukan ketelitian dan kinerja. Jones (2012:92) mengatakan variabel-variabel yang menyebabkan tinggi rendahnya kinerja, yaitu: (1) kemampuan pribadi; (2) kemampuan manajer; (3) kesenjangan proses; (4) masalah lingkungan; (5) situasi pribadi; dan (6) motivasi.

Rothwell (2015: 79) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: (1) *data and information*; (2) *resources; tools, and environmental support*; (3) *consequences, incentives, and reward*; (4) *skill and knowledge*; (5) *individual capacity*; (6) *motives*. Ditambahkan oleh Colquitt, Lepine dan Wesson (2015: 27) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: (1) mekanisme individu meliputi kepuasan kerja, stres, motivasi, kepercayaan, keadilan, dan pengambilan keputusan; (2) karakteristik individu meliputi kepribadian dan nilai-nilai budaya dan kemampuan; (3) mekanisme tim meliputi karakteristik tim, proses tim dan komunikasi, kekuasaan dan pengaruh kepemimpinan, perilaku dan gaya

kepemimpinan); dan (4) mekanisme organisasi meliputi struktur organisasi dan budaya organisasi.

Cheney and Stone (2012: 183) menyatakan *performance* berkaitan dengan individual variabel dan situational variabel. Individual variabel mencakup sikap, karakteristik kepribadian, karakteristik fisik, motivasi, usia, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman dan personal variabel. Sedangkan situational variable terdiri dari *physical* dan *job variable*, di antaranya metode kerja, ruang dan susunan kerja, serta lingkungan fisik, dan *organization and social variable*, yaitu karakter organisasi, pelatihan dan supervisi, tipe intensif dan kompensasi (gaji dan promosi), serta lingkungan sosial.

Hasil penelitian seperti yang dijelaskan oleh beberapa ahli di atas, menemukan beberapa variabel yang berpengaruh langsung dan tidak langsung dengan kinerja adalah: (1) budaya organisasi; (2) kepemimpinan; (3) kemampuan kognitif; (4) motivasi kerja, dan variabel-variabel ini layak untuk dapat diteliti. Menurut beberapa teori, variabel kinerja banyak dipengaruhi oleh variabel lain seperti kepemimpinan, struktur organisasi, kompensasi, dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini seperti yang disebutkan oleh Coulquitt, Lepine, dan Wesson (2015: 178) bahwa kinerja dipengaruhi oleh motivasi kerja, Griffin (2014: 321) mengatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kepemimpinan dan motivasi, Jex (2009: 196) mengatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan kognitif, Ivancivich & Kono Paske (2014: 78) juga menyebutkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kepemimpinan, Kreitner & Kinichi (2003: 217) juga menemukan bahwa kemampuan kognitif berpengaruh terhadap motivasi, dan motivasi

berpengaruh terhadap peningkatan kinerja. Berdasarkan beberapa teori tersebut, beberapa variabel yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung dengan kinerja adalah: (1) Budaya organisasi; (2) kepemimpinan; (3) kemampuan kognitif; dan (4) motivasi kerja.

Berkaitan dengan berbagai jenis variabel yang mempengaruhi kinerja, secara teori dan fakta empiris menunjukkan bahwa kinerja sangat erat hubungannya dengan peningkatan efektivitas suatu organisasi, dan kinerja yang rendah akan berdampak sebaliknya. Dalam penelitian ini, diduga budaya organisasi turut mempengaruhi kinerja pegawai, karena budaya membantu tercapainya tujuan organisasi. Menurut Kythreotis (2015: 107) budaya organisasi adalah kepribadian suatu organisasi dalam melaksanakan peran dan tugasnya sesuai dengan keyakinan, nilai dan norma yang berlaku. McShane dan Von Glinco (2014: 460) mengatakan budaya organisasi kuat memiliki potensi meningkatkan kinerja, dan sebaliknya bila budaya organisasinya lemah mengakibatkan kinerja menurun. Budaya organisasi adalah sistem makna dan keyakinan bersama yang dianut oleh para anggota organisasi yang menentukan, sebagian besar, bagaimana karyawan bersikap. Hasil penelitian Elisabeth (2018: 1) menyimpulkan budaya organisasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam Layanan Industri dan Perdagangan.

Hasil penelitian Aluko (2013:176) menyimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara budaya dan kinerja organisasi. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan di perusahaan ada variabel lain yang mempengaruhi kinerja seperti: absensi tenaga kerja, keyakinan positif tentang pekerjaan, nilai-nilai

kerja positif, sikap, kemampuan dan norma. Hasil penelitian Shakil (2017: 289) menyimpulkan budaya organisasi merupakan salah satu hal yang paling penting dalam membangun manajemen penelitian. Studi eksplorasi ini menguraikan dampak dari budaya organisasi pada kinerja organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kinerja.

Hasil penelitian Mujeeb (2017: 162) menyimpulkan bahwa kinerja manajemen adalah proses memberikan keberhasilan berkelanjutan kepada organisasi dalam meningkatkan kemampuan individu dan budaya organisasi sebagai faktor kontekstual yang signifikan dalam manajemen kinerja jarang dipelajari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara elemen budaya organisasi dan kinerja manajemen. Menurut Robbin (2016: 231) Budaya juga menyangkut bagaimana anggota itu mempersepsikan organisasi tersebut, bukan menyangkut apakah mereka menyukainya. Hasil penelitian Jamaluddin (2017: 1) menyimpulkan, berdasarkan analisis korelasi *product moment* diperoleh tingkat hubungan yang signifikan antara pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dengan kategori kuat.

Suatu kepemimpinan yang baik juga diperlukan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Seperti yang dijelaskan hasil penelitian Odetayo dan Sajuyigbe (2015:1) yang menyimpulkan dampak kepemimpinan instruksional terhadap kinerja organisasi menunjukkan korelasi positif, dan dimensi kepemimpinan instruksional secara bersama-sama memprediksi kinerja organisasi. Dalam meningkatkan kinerja pegawai diperlukan suatu kepemimpinan yang baik. Seperti yang dijelaskan hasil

penelitian Tanjung (2014: 1). Temuan ini memiliki implikasi penting mengenai kinerja, dan memberikan penjelasan tentang kuatnya hubungan kepemimpinan terhadap kinerja.

Hasil penelitian Hafied (2017:1) menyatakan bahwa berdasarkan uji variabel bebas, kepemimpinan, kompensasi, dan disiplin bekerja sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Melalui pengujian (R) koefisien korelasi diperoleh bahwa tingkat korelasi atau hubungan antara kepemimpinan, kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai tinggi yaitu pada hubungan 96,9%; sedangkan sisanya 0,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hasil penelitian Wiley (2015:1) menyimpulkan bahwa korelasi positif dan antara dimensi gaya kepemimpinan dan kinerja organisasi. Juga ditemukan bahwa dimensi gaya kepemimpinan secara bersama-sama memprediksi kinerja organisasi yang menghasilkan perbedaan kinerja sebesar 23%.

Hasil penelitian Abdussamad (2018: 1) menyimpulkan variabel fungsi kepemimpinan instruksional berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen kinerja karyawan terhadap arah koefisien positif sebesar 0,298. Nilai setiap tambahan 1% fungsi kepemimpinan yang bermakna, kinerja karyawan meningkat sebesar 0,298 atau 29,80%. variabel budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen kinerja karyawan dan terhadap arah koefisien positif sebesar 0,530. Nilai setiap tambahan 1% berarti budaya organisasi, kinerja karyawan meningkat sebesar 0,530 atau 53,00%. Pengujian nilai R^2 sebesar 0,586 (58,60%) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terdiri dari fungsi kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Hasil

penelitian Anggraeni (2016: 73) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kemampuan (*ability*) dan motivasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai dan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 86%. Namun dilihat secara parsial motivasi lebih dominan dari pada kemampuan (*ability*). Hal ini dapat dipahami bahwa semakin besar kemampuan dan motivasi maka akan semakin positif kinerja pegawai. Hasil penelitian Louis (2013: 59) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi berinteraksi dengan kemampuan kognitif dalam hubungannya untuk motivasi intrinsik, kompetensi yang dirasakan, dan kepuasan dengan kinerja. Implikasi dibahas dalam kerangka teori sumber daya kognitif dan teori penetapan tujuan dilakukan untuk menguji efek kemampuan kognitif, minat tugas, penetapan tujuan, dan umpan balik tentang kompetensi yang dipersepsikan, motivasi intrinsik, dan kinerja.

Hasil penelitian Musarrat (2016: 1) menyimpulkan bahwa faktor motivasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan. Studi penelitian lain juga menyebutkan hal yang sama seperti penelitian Doghan dan Sukaina (2015: 1) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan langsung antara motivasi kerja dan kinerja, di bidang pendidikan, yaitu bisnis jasa, sangat penting bagi keuntungan dan produktivitas usaha untuk mengetahui faktor motivasi yang meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian Kulasse (2018: 1) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja, semakin tinggi motivasi kerja seseorang, maka semakin tinggi pula kinerjanya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa efektivitas pelaksanaan kinerja pegawai ditentukan berbagai faktor. Pengaruh langsung dan tidak langsung mungkin saja terjadi dalam pola hubungan tersebut. Memperhatikan pentingnya pencapaian tujuan visi dan misi organisasi, maka faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan tersebut menjadi suatu hal yang perlu untuk diperbaiki, hal ini semakin didorong karena hasil monitoring dan evaluasi rutin yang dilaksanakan masih terdapat permasalahan-permasalahan yang harus dipecahkan bersama. Hal inilah yang melatarbelakangi dilaksanakannya penelitian ini, dengan judul “Pengaruh Budaya organisasi, Kepemimpinan, Kemampuan kognitif, dan Motivasi kerja terhadap Kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa efektivitas pelaksanaan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara ditentukan berbagai faktor. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan, kemampuan kognitif, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, menjelaskan secara konkret bahwa kinerja pegawai Dinas komunikasi dan informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara dapat dipengaruhi oleh banyak variabel. Kinerja pegawai dapat dipandang sebagai variabel endogen dan dipengaruhi oleh berbagai variabel lain, sehingga banyak hasil-hasil penelitian menggambarkan hubungan secara

kausalitas antar variabel terhadap kinerja dengan model yang berbeda-beda. Berdasarkan teori dapat diajukan beberapa identifikasi masalah, yaitu: (1) apakah ada pengaruh langsung budaya organisasi terhadap motivasi kerja Diskominfo?; (2) apakah ada pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap motivasi kerja Diskominfo?; (3) apakah ada pengaruh langsung kepemimpinan terhadap motivasi kerja Diskominfo?; (4) apakah ada pengaruh langsung efikasi diri terhadap motivasi kerja Diskominfo?; (5) apakah ada pengaruh langsung kemampuan kognitif terhadap motivasi kerja Diskominfo?; (6) apakah ada pengaruh langsung kepercayaan terhadap motivasi kerja Diskominfo?; (7) apakah ada pengaruh langsung budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Diskominfo?; (8) apakah ada pengaruh langsung kompetensi terhadap kinerja pegawai Diskominfo?; (9) apakah ada pengaruh langsung keterampilan terhadap kinerja pegawai Diskominfo?; (10) apakah ada pengaruh langsung pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai Diskominfo?; (11) apakah ada pengaruh langsung kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Diskominfo?; (12)?; apakah ada pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Diskominfo?; (13) apakah ada pengaruh langsung kemampuan kognitif terhadap kinerja pegawai Diskominfo?;.

1.3 Pembatasan Masalah

Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara merupakan unsur penting dalam menunjang keberhasilan organisasi Diskominfo Provinsi Sumatera Utara, meskipun bukan satu-satunya faktor penentu keberhasilan, tetapi eksistensinya tidak dapat dipandang secara parsial. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara

memiliki karakteristik yang berbeda dengan tenaga kerja lainnya. Oleh karena itu pendekatan manajerial yang dilakukan akan berbeda dengan tenaga kerja lainnya.

Mengingat banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Diskominfo seperti yang diuraikan dalam latar belakang dan identifikasi masalah, maka dipandang perlu untuk melakukan pembatasan masalah. Sebagai dasar pertimbangan objektif yang digunakan untuk pembatasan masalah yaitu tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan, baik manfaat teoretis maupun manfaat praktis. Sedangkan dasar pertimbangan subjektifnya adalah masalah keterbatasan waktu, biaya, dan peralatan yang diperlukan untuk penelitian. Sehingga penelitian ini dibatasi hanya meneliti variabel budaya organisasi, kepemimpinan, kemampuan kognitif, motivasi kerja, dan kinerja pegawai. Sehubungan dengan variabel penelitian, peneliti akan meneliti pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan, kemampuan kognitif, terhadap motivasi kerja. Selain itu peneliti juga meneliti pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan, kemampuan kognitif, terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara. Dengan demikian, variabel eksogenusnya terdiri dari budaya organisasi, kepemimpinan dan kemampuan kognitif, sedangkan untuk variabel endogenusnya adalah motivasi kerja dan kinerja pegawai.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang sudah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara?
3. Apakah kemampuan kognitif berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara?
5. Apakah kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara?
6. Apakah kemampuan kognitif berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara?
7. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menemukan dan mengkaji:

1. Pengaruh langsung budaya organisasi terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara.

2. Pengaruh langsung kepemimpinan terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara.
3. Pengaruh langsung kemampuan kognitif terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara.
4. Pengaruh langsung budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara.
5. Pengaruh langsung kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara.
6. Pengaruh langsung kemampuan kognitif terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara.
7. Pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Secara Teoretis:

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori perilaku organisasi, khususnya teori kinerja, budaya organisasi, kepemimpinan, kemampuan kognitif, dan motivasi kerja. Selain itu, model teoretis yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat memberikan jawaban teoretis terhadap permasalahan kinerja, sehingga dapat dijadikan model untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Sumatera Utara

2. Secara Praktis

- a. Bagi Kepala Dinas, sebagai informasi tentang kinerja pegawai dan bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan untuk peningkatan kinerja pegawai.
- b. Bagi pegawai, sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kinerja.
- c. Bagi Peneliti lain, sebagai bahan bandingan untuk penelitian yang relevan di kemudian hari. Sebagai masukan dalam mengembangkan kajian yang lebih mendalam tentang kinerja pegawai dengan variabel-variabel yang berbeda.

