

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi dalam menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuannya memiliki beberapa faktor yang saling terikat dan berpengaruh. Salah satu faktor tersebut yang sangat penting yang digunakan untuk menggerakkan faktor lainnya yaitu sumber daya manusia. Menurut Wirawan (2009 : 78:) “sumber daya manusia penting karena berperan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi”. Di dalam pengelolaan SDM, apabila individu dalam organisasi yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka organisasi tetap berjalan efektif.

Sebagai unsur aparatur pemerintah, pegawai negeri sipil sekaligus sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu sebagai pemikir, perencana, penggerak partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan yang berkelanjutan bagi negara Indonesia. Pegawai Negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata.

Masalah kinerja tentu tidak terlepas dari proses, hasil, dan daya guna, dalam hal ini kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai adalah merupakan sejauh mana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam arti

kata pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan untuk tercapainya kinerja pegawai dengan baik. Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai aparatur pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan.

Dinas Pendidikan Sumatera Utara adalah salah satu lembaga pemerintah yang menyediakan layanan bagi sekolah-sekolah yang ada di Sumatera Utara dengan visi mewujudkan sumber daya Sumatera Utara yang berakhlak mulia, cerdas dan berdaya saing. Untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan visi diatas maka Pegawai Negeri Sipil yang mengabdikan pada negara melalui Dinas Pendidikan Sumatera Utara diserahi jabatan dengan tugas dan wewenang yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah orang-orang yang seharusnya mempunyai performa kinerja yang baik agar dapat menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat yang baik dan berdedikasi tinggi. Kinerja PNS yang profesional akan menghasilkan kualitas kerja yang bagus serta diperlukan peningkatan secara terus menerus untuk memperbaiki kinerja dari segala aspek. Dengan kinerja yang baik akan menambah kepercayaan masyarakat terhadap performa Pegawai Negeri Sipil yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui

pekerjaannya. Dengan kata lain kinerja individu dipengaruhi oleh *employee engagement*.

Employee engagement sendiri merupakan keadaan psikologis di mana karyawan merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi *job requirement* (syarat pekerjaan) yang diminta (Mercer dalam Carpenter & Wyman, 2008:1). PNS yang merasa terikat dengan Dinas Pendidikan Sumatera Utara adalah mereka yang merasa benar-benar terlibat dan memiliki antusias akan pekerjaan dan setiap harinya. Keterikatan tersebut berarti kemauan dari kemampuan untuk berkontribusi terhadap keberhasilan menjalankan pekerjaan organisasi, yakni pada kondisi Pegawai Negeri Sipil mau berupaya keras menuntaskan pekerjaannya dan menggunakan segenap pikiran dan energinya.

Mengingat bahwa keterikatan kerja seorang karyawan adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja, maka informasi tentang kinerja perusahaan dan pekerjaan yang dilakukan menjadi suatu hal yang sangat penting bagi seorang karyawan. Keterikatan kerja akan terbentuk apabila ada hubungan timbal balik yang baik antara karyawan dan perusahaan.

Employee engagement merupakan suatu keadaan karyawan yang terlibat secara psikologis dengan pekerjaannya. Karyawan akan terlibat secara fisik, kognitif, maupun secara emosional selama menunjukkan performanya di dalam bekerja (Albrecht, 2010 : 76). Keterikatan PNS secara nyata berkontribusi

terhadap peningkatan kinerja Dinas Pendidikan Sumatera Utara. Hal ini dapat diamati dari keterikatan kognisi, emosional dan perilaku. Keterikatan kerja PNS dan implementasinya dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui kinerja karyawan. Semakin tinggi keterikatan kerja serta kemampuan kerja terhadap pekerjaannya, maka akan semakin baik kinerja yang dihasilkan oleh PNS tersebut, dan sebaliknya. Dengan demikian dampak keterikatan kerja (*employee engagement*) pegawai dan kemampuan (*ability of employees*) menggambarkan hubungan kinerja dalam praktek pekerjaan organisasi sehari-hari.

Faktor lainnya yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja (*ability of employees*). Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas/pekerjaan. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan perwujudan dari pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki.

Robbins dan Judge (2008:57) menjelaskan bahwa kemampuan (*ability*) merupakan kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Pegawai Negeri Sipil yang terlibat pada organisasi dalam menjalankan aktivitasnya membutuhkan berbagai kemampuan. Seorang individu dapat mencapai kinerja yang memuaskan tergantung pada kemampuan kerjanya,

karena kemampuan kerja menunjukkan potensi seseorang untuk melaksanakan aktivitas kerjanya.

Kemampuan kerja berhubungan dengan pengetahuan, bakat, minat dan pengalaman agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sesuai dengan pekerjaan yang didudukinya, oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk mengetahui apa-apa saja kemampuan kerja yang dimiliki oleh para pegawai negeri sipil pada Dinas Pendidikan Sumatera Utara untuk meningkatkan kinerja mereka.

Tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula. Dengan demikian tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai. Sehingga pegawai pemerintah dituntut untuk memiliki kualifikasi tertentu, karena tidak semua orang memiliki keahlian yang dipersyaratkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Rendahnya kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kemampuan kerja pegawai akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai.

Untuk faktor-faktor yang berpengaruh terhadap hasil pekerjaan/prestasi kerja seseorang PNS terdiri faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja PNS terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik seseorang,

karateristik kelompok kerja, dan sebagainya. Sedangkan pengaruh eksternal antara lain berupa peraturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai social, serikat buruh, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja, dan kondisi pasar.

Tuntutan terhadap pegawai dalam hal ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk bekerja profesional, jujur dan adil begitu nyata, jelas, keras dan tegas. Disisi lain Pegawai Negeri Sipil mempunyai kemampuan (*ability*) yang terbatas. Adalah suatu kenyataan yang tidak dapat kita pungkiri apabila pada umumnya opini masyarakat dewasa ini tentang Pegawai Negeri Sipil selalu menilai negatif. Isu tersebut antara lain terkait dengan produktivitas kerja PNS dan kemampuan kerjanya yang dianggap rendah, kurang disiplin, kurang melayani dengan baik, kurang transparan, kurang memberikan nilai tambah, banyak mengeluh, dan lain sebagainya.

Berbagai permasalahan sebagaimana dikemukakan di atas, tidak jauh dari kenyataan atau pengalaman empiris di lapangan pada saat ini. Hal ini seperti tercermin dalam sistem keterikatan kerja (*employee engagement*) yang masih kuat dengan peningkatan kinerja yang kurang menggambarkan kondisi objektif yang ada. Demikian pula dengan peningkatan kemampuan (*ability of employees*) PNS yang kurang mendasar pada kenyataannya dilapangan.

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan PNS yang bekerja di Dinas Pendidikan Sumatera Utara seringkali diberikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing tetapi harus tetap mengerjakan pekerjaan tersebut karena mereka merasa adanya keterikatan kerja sebagai suatu

kewajiban. Pemberian kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing membuat hasil kinerja mereka kurang memuaskan.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini akan melihat bagaimana pengaruh *employee engagement* dan *ability of employees* terhadap kinerja sehingga penulis mengangkat judul “ **Pengaruh *Employee Engagement* dan *Ability of Employees* terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Sumatera Utara**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *employee engagement* berdampak terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan Sumatera Utara?
2. Bagaimanakah pengaruh *ability of employees* berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan Sumatera Utara?
3. Bagaimanakah pengaruh *employee engagement dan ability of employees* berpengaruh terhadap Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan Sumatera Utara.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah sangat penting untuk menentukan fokus penelitian agar masalah yang diteliti tidak meluas. Penulis membatasi masalah pada

pengaruh *employee engagement* dan *ability of employees* terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba merumuskan masalah yang menjadi penelitian dalam menyusun skripsi yakni:

1. Apakah terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pada Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara.
2. Apakah terdapat pengaruh *ability of employees* terhadap kinerja pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Sumatera Utara.
3. Apakah terdapat pengaruh *employee engagement* dan *ability of employees* terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pada Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh *ability of employees* terhadap kinerja pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* dan *ability of employees* terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini, adalah:

1. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis karena dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat selama bangku perkuliahan, serta meningkatkan kemampuan menulis dan berfikir ilmiah khususnya berkaitan dengan *employee engagement, ability of employees* dan kinerja karyawan.

2. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan referensi bagi pembaca dan acuan perbandingan dalam penelitian di masa yang akan datang.

3. Bagi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dalam hal *employee engagement* dan *ability of employees* yang berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil.

4. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pendukung, bahan pembanding, ataupun sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan bidang ini dan diharapkan mampu memberikan manfaat yang diperlukan.