

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan investasi dan juga aset yang paling berharga bagi suatu perusahaan/instansi. Apapun bentuk serta tujuan dari suatu perusahaan/instansi tidak terlepas dari keterlibatan sumber daya manusia di dalamnya. Pengakuan akan pentingnya kontribusi sumber daya manusia terhadap produktivitas organisasi melebihi kontribusi sumber daya lainnya. (Lukman, 2007)

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa (PPPPTK TK dan PLB) merupakan suatu lembaga pusat pendidikan yang mempunyai tugas memberikan pelatihan kepada para tenaga pengajar di seluruh Indonesia yang turut berperan dalam rangka peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan (*continous improvement*). Dalam suatu instansi yang bergerak dibidang jasa seperti PPPPTK TK dan PLB, karyawan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan, sebab eksistensi karyawan berpengaruh pada keberhasilan lembaga.

Keseluruhan karyawan menempati posisi yang sangat penting dalam menjamin kelancaran kerja PPPPTK TK dan PLB, karena kinerja mereka saling berhubungan langsung dengan aktivitas utama organisasi yaitu menghasilkan output tertentu yang diusahakan. Keseluruhan karyawan pada bagian apapun akan berusaha mencapai kinerja tertentu sesuai yang telah ditentukan atau dikehendaki organisasi.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa (PPPPTK TK dan PLB) telah berhasil memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000 pada tanggal 2 Juli 2007 dan terjadi perubahan pedoman mutu mulai tanggal 9 April 2009 menjadi ISO 9001:2008 sampai sekarang. Implementasi ISO yang diterapkan

instansi merupakan komitmen seluruh Sumber Daya Manusia lembaga ini untuk selalu memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan.

Dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 instansi telah menerapkan sasaran mutu yang harus dicapai sebagai keberhasilan instansi tersebut. Sasaran mutu tersebut terdiri dari beberapa bagian yaitu sasaran mutu organisasi dan sasaran mutu untuk setiap unit kerja (dalam lampiran atau L5). Diperoleh bahwa masih ada sasaran mutu organisasi yang belum tercapai yaitu sasaran mutu mengenai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data yang berhasil dihimpun PPPPTK TK dan PLB memperlihatkan bahwa ada beberapa hasil evaluasi layanan diklat yang masih berada di bawah sasaran mutu lembaga. Yaitu mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan diklat yang masih berada di bawah 85%. Diantaranya yaitu manajemen kepala sekolah Lampung (81,7%), ICT (*Information and Comunication using Technology*) bagi guru SLB Lampung (81,1%), ICT bagi guru SLB PPPPTK TK dan SLB (76,4%), PAKEM bagi guru SLB Denpasar Bali (79,3%), Diklat Penguatan Kemampuan Pengawas Sekolah tahap 1 (78,6%) dan Diklat Penguatan Kemampuan Pengawas Sekolah tahap 8 (81,3%). Hasil evaluasi internal organisasi menunjukkan bahwa penyebab hal tersebut adalah akibat dari kinerja pegawai yang kurang optimal.

Masih adanya temuan yang diperoleh dari hasil audit mutu internal dan eksternal. Walaupun instansi memberikan tindakan korektif (*corrective action*) maupun tindakan pencegahan (*preventive action*) namun tindakan-tindakan tersebut harus dapat dilaksanakan dengan baik agar temuan tersebut tidak terulang lagi di tahun depan.

Contoh tindakan korektif adalah, membuat daftar/list seluruh dokumen terkendali yang ada, kemudian melakukan review atau pemeriksaan terhadap keabsahan dokumen terkendali selama kurun waktu tertentu untuk menghindari adanya dokumen terkendali yang tidak ada cap terkendalinya dan juga tidak di beri nomor copynya.

Contoh tindakan pencegahan atau preventif yaitu dengan mengubah sistem bahwa dalam setiap peminjaman kartu pinjam tidak harus

ditandatangani oleh kepala perpustakaan melainkan cukup oleh petugas perpustakaan dengan meminta persetujuan kepala perpustakaan agar waktu audit, auditor tidak menemukan kartu pinjam yang belum ditandatangani.

Selain itu juga penulis melakukan pengamatan langsung dan menemukan beberapa fenomena yang menunjukkan masih rendahnya kinerja pegawai di PPPPTK TK dan PLB seperti para pegawai tidak disiplin yaitu masuk dan pulang kantor tidak tepat waktu, meninggalkan tempat kerja tanpa izin, menggunakan waktu istirahat melebihi jam yang telah ditentukan, bermain internet saat jam kerja, dan sibuk mengerjakan tugas saat *deadline* tiba. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih kurang maksimal.

Sejalan dengan implementasi ISO yang diterapkan oleh PPPPTK TK dan PLB, dibutuhkan peningkatan kinerja pegawai agar dapat melaksanakan tugas yang ada sebaik mungkin sehingga dapat memenuhi visi dan misi dari organisasi tersebut.

Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan perlu memperhatikan faktor-faktor pendorong kinerja pegawai baik dari dalam diri karyawan maupun dari dalam instansi tersebut. Motivasi merupakan daya gerak yang mencakup dorongan, alasan dan kemauan yang timbul dari dalam diri seseorang yang menyebabkan ia berbuat sesuatu (Effendy, 1989:105). Sedangkan budaya organisasi Menurut Luthans (2002), merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi, sehingga tidak ada aktifitas yang dapat melepaskan diri dari budaya (Hofstede 1984).

Berdasarkan uraian di atas, terlihat betapa pentingnya faktor-faktor penggerak yaitu motivasi dan budaya organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai sehingga para pegawai mau bekerja secara maksimal untuk tercapainya tujuan perusahaan/instansi tersebut.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang ada maka penulis mengidentifikasi bahwa kinerja karyawan di PPPPTK TK dan PLB

Bandung masih perlu ditingkatkan agar semua sasaran mutu dapat terpenuhi, tidak ada lagi temuan saat audit dilakukan, dan para karyawan tertib dan disiplin dalam bekerja. Faktor-faktor yang masih mungkin menjadi penyebab terjadinya masalah di instansi tersebut yaitu:

1. Motivasi karyawan yang masih rendah.
2. Budaya organisasi yang masih kurang baik.
3. Desain pekerjaan yang monoton.
4. Lingkungan kerja fisik yang kurang mendukung.
5. Gaya kepemimpinan yang masih kurang baik.
6. Kemampuan individu yang masih perlu ditingkatkan.
7. Lingkungan eksternal (peraturan-peraturan pemerintah, sistem ekonomi, sistem politik) yang kurang mendukung.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Guna menghindari berbagai penyimpangan yang terjadi dalam pembuatan laporan Tugas Akhir maka penulis membatasi permasalahan yang ada. Adapun batasan-batasan mengenai kemungkinan yang menjadi penyebab masalah yang tidak dibahas yaitu

1. Desain pekerjaan yang monoton.
2. Lingkungan kerja fisik yang kurang mendukung.
3. Gaya kepemimpinan yang masih kurang baik.
4. Kemampuan individu yang masih perlu ditingkatkan.
5. Lingkungan eksternal (peraturan-peraturan pemerintah, sistem ekonomi, sistem politik) yang kurang mendukung.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis dalam laporan penelitian Tugas Akhir adalah:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana hubungan antara motivasi kerja dan budaya organisasi?

4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan?
5. Variabel motivasi apa yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan?
6. Variabel budaya organisasi apa yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan?
7. Bagaimana usulan penulis mengenai faktor-faktor peningkatan kinerja karyawan di PPPPTK TK dan PLB Bandung?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari hasil perumusan masalah yang dibuat oleh penulis maka perumusan masalah tersebut memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja dan budaya organisasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui variabel motivasi yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk mengetahui budaya organisasi yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
7. Sebagai masukan bagi instansi untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

## BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mencantumkan latar belakang masalah, identifikasi permasalahan, perumusan masalah, pembatasan masalah dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

## BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori pendukung yang dikumpulkan dan digunakan penulis dalam pembuatan laporan Tugas Akhir.

## BAB 3 SISTEMATIKA PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah penulis dalam pembuatan laporan Tugas Akhir.

## BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

## BAB 5 ANALISIS

Bab ini berisi penjelasan mengenai pengumpulan dan pengolahan data laporan penelitian Tugas Akhir.

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang dibuat oleh penulis dari hasil penyusunan laporan penelitian Tugas Akhir yang dilengkapi dengan saran-saran sebagai masukan bagi organisasi.