

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era yang modern seperti sekarang ini perusahaan dituntut untuk memberikan kinerja yang terbaik untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lainnya. Tidak jarang perusahaan selalu membuat strategi-strategi ataupun rencana-rencana kerja, baik untuk jangka panjang ataupun jangka pendek agar terus bertahan didalam persaingan yang ketat dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Namun sebagus apapun rencana ataupun strategi tersebut dibuat, hal tersebut tidak akan berguna jika tidak ada manusia yang melaksanakannya. Ini bisa menjadi alasan mengapa sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam sebuah perusahaan, karena tanpa adanya manusia sebuah perusahaan tidak akan bisa berjalan.

Sumber daya manusia merupakan sebuah kekuatan dan kunci pokok yang mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan yang bersangkutan dengan perusahaan. Sumber daya yang berkualitas akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan operasional, serta mengendalikan jalannya perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perusahaan harus bisa memanfaatkan keberadaan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin agar mampu menciptakan kualitas sumber daya manusia yang unggul dan ahli dalam bidangnya.

Demi untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas perusahaan biasanya melakukan beberapa perubahan-perubahan yang dapat menunjang hal tersebut. Beberapa perubahan-perubahan yang dapat dilakukan seperti penarikan pegawai baru, pelatihan, pengembangan, pemeliharaan terhadap pegawai, menaikkan kompensasi dan memberikan motivasi kepada karyawan.

Prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Malayu 2007: 202). Di dalam suatu perusahaan, prestasi kerja memiliki pengaruh yang cukup besar dalam mencapai serta meningkatkan kinerja perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya dapat dilihat dengan adanya prestasi kerja yang tinggi. Prestasi Kerja tersebut nantinya akan membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Pada penelitian ini penulis memilih Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat sebagai Obyek Penelitian. Alasannya karena penulis sudah mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Permasalahan tersebut diketahui oleh penulis ketika penulis sedang meakukan Kuliah Prakter Kerja (KPK) di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dimana penulis tidak hanya melakukan KPK di sana tetapi juga sekaligus melakukan observasi di sana.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat yang selanjutnya disingkat menjadi Diskominfo Jabar, merupakan sebuah instansi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 21 Tahun 2008. Diskominfo Jabar

merupakan sebuah instansi yang bergerak dalam bidang komunikasi dan informatika yang bertanggung jawab atas pengolahan informasi dalam lingkungan Pemerintahan Jawa Barat. Keberhasilan pelaksanaan tugas beserta tanggung jawab tersebut bergantung kepada prestasi kerja pegawai Diskominfo Jabar itu sendiri. Pentingnya prestasi kerja pegawai Diskominfo Jabar sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tujuan instansi tersebut. Tujuan instansi adalah untuk meningkatkan pelayanan terhadap para masyarakat terutama dalam proses pengawasan dan pembinaan terhadap kebutuhan informasi. Tanpa prestasi kerja yang baik, sulit bagi pegawai Diskominfo Jabar untuk dapat melaksanakan tujuan tersebut. Capaian kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Daftar Nama OPD Lingkungan Provinsi Jawa Barat**

No	Nama OPD	Persentase
1	Biro Hukum dan Ham	100,00%
2	Biro Keuangan	100,00%
3	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	99,56%
4	Biro Administrasi Perekonomian	99,34%
...		
20	Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah	95,63%
<b>21</b>	<b>Dinas Komunikasi dan Informatika</b>	<b>95,62%</b>
22	Rumah Sakit Jiwa	94,73%
23	Dinas Peternakan	94,72%
...		
58	Badan Koordinasi Pemerintahan dan Pembangunan Wilayah I	82,03%
59	Rumah Sakit Umum Daerah AL Ihsan	80,03%
60	Badan Koordinasi Pemerintahan dan Pembangunan Wilayah IV	75,89%
61	Dinas Permukiman dan Perumahan	75,05%

**Sumber : Rekapitulasi capaian Kinerja OPD Lingkungan Provinsi Jawa Barat**

Berdasarkan tabel 1.1 dari 61 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lingkungan Provinsi Jawa Barat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat mendapatkan peringkat ke 21 dengan capaian kinerja sebesar 95,62%. Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat belum optimal, karena standar yang optimal untuk kinerja pemerintah daerah adalah 100%. Kurang optimalnya kinerja Diskominfo Jabar dapat disebabkan karena prestasi kerja pegawai Diskominfo Jabar yang kurang baik sehingga menyebabkan kinerja Diskominfo belum optimal. Capaian prestasi kerja pegawai Diskominfo Jabar dapat dilihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Hasil pencapaian Prestasi Kerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat periode Januari-Agustus 2015**

Bulan	Kriteria (Orang)					Total
	Sangat Baik	Baik	<b>Kurang Baik</b>	<b>Buruk</b>	<b>Sangat Buruk</b>	
Januari	49	20	<b>15</b>	<b>11</b>	-	95
Februari	52	25	<b>10</b>	<b>8</b>	-	95
Maret	47	38	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	95
April	37	23	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	95
Mei	25	20	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	95
Juni	20	36	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	95
Juli	19	45	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	95
Agustus	28	33	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	95

**Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat**

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat jika prestasi kerja pegawai Diskominfo Jabar masih ada yang berkategori kurang baik, buruk dan sangat buruk. Akibat dari masih adanya pegawai yang memiliki prestasi kerja kurang baik, buruk dan bahkan sangat buruk akan mempengaruhi kinerja Instansi. Berdasarkan pada tabel 1.2 pegawai Diskominfo Jabar yang mendapatkan kategori sangat buruk terus meningkat selama bulan Maret, April, Mei, Juni dan Agustus. Terjadinya

peningkatan pada kategori sangat buruk tersebut mendapatkan tanda tanya kenapa masih ada pegawai yang memiliki kategori sangat buruk.

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui jika yang menyebabkan adanya pegawai masih berkategori kurang baik, buruk dan sangat buruk adalah indikator kualitas kerja dan kerja sama.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Kuisioner Pra Survei mengenai Prestasi Kerja pada Dinas**  
**Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat**

NO	Indikator	SS (5)		S (4)		KS(3)		TS(2)		STS(1)		Total	Rata-Rata Skor
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Kualitas	2	10	6	24	10	30	8	16	4	4	114	3,8
2	Kuantitas	4	20	4	16	17	51	5	10	0	0	127	4,2
3	Tanggung Jawab	10	50	12	48	5	15	3	6	0	0	149	4,9
4	Kerja Sama	3	15	5	20	9	27	6	12	7	7	111	3,7
5	Inisiatif	11	55	13	52	5	15	1	2	0	0	154	5,1
Keterangan :													
F: Frekuensi													
N: Nilai (Frekuensi x Skor)													
Responden = 30 orang													

**Sumber : Hasil olah data Kuisioner Pra Survei (2015)**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa staf kepegawaian umum Diskominfo Jabar, dapat diketahui adanya beberapa permasalahan yang menyangkut kualitas kerja dan kerja sama pegawai.

Permasalahan yang menyangkut terhadap kualitas kerja dan kerja sama mengacu kepada kurangnya ketelitian pegawai dalam membuat laporan mengenai absensi, keikutsertaan apel pagi, salah perhitungan dan pemasukan data pada laporan keuangan, berkas arsip surat yang sering hilang, kesalahan dalam pembuatan program kerja dan pengelolaan sistem informasi. Selain itu juga, diketahui jika sesama antar pegawai Diskominfo Jabar kurang memiliki hubungan kerja yang baik. Kurangnya hubungan kerja antar pegawai dapat terlihat jika

pegawai senior disana, lebih sering terlihat berinteraksi dengan pegawai yang senior juga dan sebaliknya.

Tidak hanya itu saja, kesalahpahaman dalam berkomunikasi sering terjadi antar sesama pegawai baik itu atasan ataupun yang sejawaran. Kesalahpahaman itu sering terjadi dalam hal penyampaian informasi yang tidak jelas, seperti pemberitahuan tentang adanya audit di Diskominfo Jabar, pemberitahuan acara baik itu acara dari Diskominfo Jabar ataupun dari Instansi Pemerintahan lain, adanya kunjungan dari pemerintahan dan pemberitahuan adanya rapat bidang. Permasalahan yang seperti itu, sering menyebabkan adanya konflik-konflik kecil yang sering terjadi diantara pegawai Diskominfo Jabar.

Penilaian prestasi kerja menurut Anwar (2013:69) adalah suatu proses penilaian prestasi kerja yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Pemimpin perusahaan yang menilai prestasi kerja pegawai yaitu atasan pegawai langsung, dan atasan tidak langsung. Disamping itu, kepala bagian personalia berhak pula memberikan penilaian prestasi terhadap semua pegawainya sesuai dengan data yang ada di bagian personalia.

Penilaian Prestasi Kerja merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan Diskominfo Jabar setiap bulannya. Tujuan dilakukannya penilaian prestasi kerja kepada pegawai karena melalui penilaian prestasi kerja, instansi dapat mengetahui apa yang meningkat serta apa yang menurun dari seorang pegawai. Nantinya dari penilaian prestasi kerja instansi akan memberikan tindakan yang sesuai dengan hasil penilaian prestasi kerja tersebut, baik berupa penghargaan atau pelatihan.

Penilaian Prestasi Kerja itu sendiri tentu harus dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan oleh instansi. Ketentuan-ketentuan itu dapat berupa keadilan, dapat dipercaya, tidak membedakan antara pegawai satu dengan yang lainnya dan ketentuan-ketentuan lainnya. Agar tidak ada pegawai yang merasa dirugikan oleh hasil dari penilaian prestasi kerja tersebut, diperlukanlah seorang penilai yang jujur ketika melakukan penilaian prestasi kerja.

**Tabel 1.4**  
**Hasil Kuisisioner Pra Survei tentang Penilaian Prestasi Kerja Dinas**  
**Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat**

N O	Indikator	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS(2)		ST(1)		Total	Rata -rata Skor
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Adil	7	35	12	48	5	15	6	12	0	0	140	4,6
2	Obyektif	3	15	5	20	13	39	8	16	1	1	121	4,03
3	Transparan	8	40	7	28	7	21	5	10	3	3	132	4,4
4	Konsisten	3	15	9	36	8	24	6	12	4	4	121	4,03
5	Sensitif	0	0	9	36	12	36	5	10	3	3	114	3,8
Keterangan :													
F: Frekuensi													
N: Nilai (Frekuensi x Skor)													
Responden = 30 orang													

**Sumber : Hasil olah data Kuisisioner Pra Survei (2015)**

Berdasarkan dari Tabel 1.4 yang menunjukkan tanggapan pegawai mengenai penilaian prestasi kerja Diskominfo Jabar, hasilnya indikator adil mendapat skor (nilai) 140, indikator obyektif mendapat skor 121, indikator transparan mendapat skor 132, indikator konsisten mendapat skor 121 dan indikator sensitif mendapat skor 114. Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat jika permasalahan yang sering terjadi terkait dengan penilaian prestasi kerja pada Diskominfo Jabar ada pada indikator Sensitif. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa staf kepegawaian umum mengenai hal terkait tersebut, diketahui jika aspek-aspek yang dinilai pada penilaian prestasi kerja pegawai tidak mudah

diukur. Akibatnya beberapa pegawai terkadang meragukan hasil dari penilaian prestasi kerja tersebut.

Hasil dari wawancara mengenai penilaian prestasi kerja, menemukan adanya permasalahan tentang obyektif. Pegawai mengira jika penilai memiliki simpati yang lebih tinggi kepada pegawai senior dan selalu mempermasalahkan faktor umur. Penilai selalu memberikan nilai yang baik dan tinggi kepada pegawai senior atau yang sudah tua meskipun dalam bekerja pegawai tersebut terbilang biasa-biasa saja. Sebaliknya kepada pegawai yang junior atau yang muda, penilai jarang memberikan nilai yang tinggi meskipun pegawai tersebut sehari-harinya bekerja sangat giat dan bagus. Alasannya, karena pegawai junior belum lama bekerja di instansi, jadi jika diberi nilai terlalu tinggi akan membuat pegawai tersebut menjadi sombong dan tidak akan giat dan rajin bekerja. Ketika pegawai melakukan kesalahan dalam hasil kerjanya penilai tidak akan mempermasalahkan hal tersebut, alasannya karena pegawai tersebut sudah tua jadi jika kurang ketelitian dalam bekerja akan dimaklumkan. Berbeda dengan pegawai yang junior atau masih muda kesalahan sedikit saja dapat mengurangi nilai dari setiap aspek-aspek yang dinilai dalam penilaian prestasi kerja. Alasannya karena pegawai junior atau yang muda masih memiliki tingkat konsentrasi yang tinggi dan stamina yang bagus, sehingga jika diberi nilai yang tinggi akan membuat pegawai menjadi bermalas-malasan.

Permasalahan itu membuat para pegawai kecewa dan merasa dirugikan karena kerja keras pegawai selama ini menjadi sia-sia. Tidak adanya tindakan yang dilakukan untuk hasil penilaian prestasi kerja juga merupakan permasalahan



disana. Menurut staf kepegawai Diskominfo ketika hasil penilaian prestasi kerja keluar seharusnya diadakan program rencana pendidikan dan latihan (diklat) untuk pegawai yang berkategori kurang buruk, buruk dan sangat buruk untuk meningkatkan prestasi kerjanya, tetapi hal tersebut tidak dilakukan oleh instansi. Permasalahan seperti itulah yang menyebabkan prestasi kerja pegawai Diskominfo Jabar menjadi menurun, karena tidak adanya bentuk penanggulangan dari instansi kepada pegawai yang kurang berprestasi.

Kepuasan Kerja menurut Malayu (2007:202) adalah sikap kerja emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dapat dinikmati baik dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam luar pekerjaan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Ketika tingkat kepuasan kerja yang diperoleh meningkat diharapkan prestasi pegawai juga dapat meningkat, sehingga nantinya keinginan perusahaan untuk mewujudkan tujuannya dapat tercapai.

Salah satu upaya instansi dalam mempertahankan prestasi kerja pegawainya adalah dengan cara memperhatikan kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya. Apa yang dibutuhkan oleh pegawai dan apa yang diinginkan oleh para pegawai adalah salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam instansi. Ketika kebutuhan dan keinginan pegawai terpenuhi, hal tersebut akan membuat pegawai puas terhadap pekerjaannya. Jika kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya bagus, maka pegawai tersebut akan mencintai pekerjaannya dan selalu melakukan yang

terbaik untuk pekerjaannya tersebut. Ada beberapa aspek-aspek yang perlu diperhatikan yang berkaitan dengan kepuasan kerja adalah turnover, absensi (tingkat kehadiran), umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. Hasil rekapitulasi absensi (tingkat kehadiran) pegawai Diskominfo Jabar dapat dilihat pada tabel 1.5.

**Tabel 1.5**  
**Rekapitulasi Absensi Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat Periode Januari-Agustus 2015**

Bulan	Sakit	Ijin	Cuti	Pendidikan	Tanpa Keterangan
Januari	12	4	3	0	25
Februari	1	4	0	0	29
Maret	3	5	17	0	20
April	4	3	4	0	26
Mei	0	5	3	0	15
Juni	0	10	0	42	31
Juli	4	10	8	5	27
Agustus	0	11	0	31	21

**Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat**

Berdasarkan tabel 1.5 dapat terlihat bahwa tingkat ketidakhadiran pegawai Diskominfo Jabar terbilang cukup tinggi. Terlihat adanya peningkatan ketidakhadiran tanpa keterangan pada bulan Februari, April dan Juni yang berarti ada beberapa pegawai yang tidak masuk lebih dari satu hari tanpa memberi keterangan apapun kepada pihak Diskominfo.

Jika dilihat tingkat ketidakhadiran pegawai Diskominfo Jabar yang terbilang tinggi maka dapat disimpulkan jika tingkat kepuasan pegawai Diskominfo terbilang rendah. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Anwar (2013:118) bahwa pegawai yang kurang puas (terhadap pekerjaannya) cenderung tingkat kehadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan

alasan yang tidak logis dan subjektif. Untuk dapat mengetahui apa yang menjadi permasalahan dalam kepuasan kerja pegawai Diskominfo Jabar, dibutuhkan survei kepuasan kerja

Berdasarkan tabel 1.6 dapat diketahui jika yang menjadi permasalahan mengenai kepuasan kerja terdapat pada indikator pekerjaan itu sendiri, kemungkinan untuk pengembangan, gaji serta supervisor.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Kuisisioner Pra Survei mengenai Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat**

No	Indikator	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Total	Rata-rata Skor
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
1	Keberhasilan melaksanakan tugas	11	55	10	40	9	27	0	0	0	0	152	5,06
2	Pengakuan	1	5	6	24	18	54	5	10	0	0	123	4,1
3	Pekerjaan itu sendiri	0	0	5	20	16	48	6	12	3	3	113	3,7
4	Tanggung Jawab	9	45	12	48	6	18	2	4	1	1	146	4,8
5	Kemungkinan untuk pengembangan	0	0	3	12	20	60	2	4	5	5	111	3,7
6	Kebijaksanaan	13	65	12	48	5	15	0	0	0	0	148	4,9
7	Kondisi Kerja	7	35	14	56	6	18	3	6	0	0	145	4,8
8	Hubungan Kerja dengan rekan kerja	4	20	6	24	12	36	5	10	3	3	123	4,1
9	Gaji	2	10	4	16	15	45	7	14	2	2	117	3,9
10	Supervisor	3	15	3	12	17	51	3	5	4	4	118	3,9
Keterangan													
F : Frekuensi													
N: Nilai (Frekuensi x Skor)													
Responden = 30 orang													

**Sumber : Hasil olah data Kuisisioner Pra Survei (2015)**

Hasil wawancara dengan beberapa staf kepegawaian di Diskominfo Jabar menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan indikator tersebut, misalnya pegawai tidak merasa puas dengan pekerjaan ataupun jabatan yang sekarang. Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdiri dari beberapa Golongan kerja, salah

satu penentuan golongan kerja tersebut adalah dilihat dari latar belakang pendidikan pegawai. Tidak hanya itu saja penetapan gaji atau upah juga diberikan berdasarkan golongan kerja pegawai. Banyaknya pegawai Diskominfo Jabar yang memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) menjadi penyebab pegawai kurang puas dengan jabatan dan pekerjaannya yang diterimanya.

Melalui wawancara pegawai mengatakan bahwa ketidakpuasan yang sering dialami pegawai itu sebenarnya wajar, karena pada dasarnya keinginan pegawai selalu berubah-ubah setiap harinya. Ketika apa yang diinginkan pegawai tidak terpenuhi, timbul rasa tidak puas dan selalu ingin mendapatkan yang lebih termasuk dalam urusan gaji. Akibatnya banyak pegawai yang sering mengajukan untuk melanjutkan pendidikan agar dapat naik golongan ke golongan yang lebih tinggi agar mendapatkan gaji yang lebih juga.

Kurangnya interaksi dengan atasan juga merupakan salah satu penyebab tingkat kepuasan pegawai Diskominfo Jabar rendah. Pegawai merasa jika atasannya kurang memberikan respon positif dan pengakuan atau pujian terhadap hasil kerja pegawainya dan dirasa terlalu cuek serta kurang rasa kepercayaan dengan bawahannya. Ketika pegawai melakukan hal yang baik dan bagus dalam pekerjaannya, tidak adanya bentuk komentar positif ataupun pujian yang diutarakan oleh atasan. Bahkan, jika pegawai mendapatkan prestasi kerja yang baik atasan sama sekali tidak memberikan respon apapun mengenai hal tersebut. Atasan juga terkadang lebih mempercayai pegawai yang sedang magang atau mahasiswa yang sedang praktek kerja dibanding bawahannya sendiri. Alasannya karena pegawai yang magang dan mahasiswa yang sedang kuliah praktek kerja memiliki pemahaman

yang lebih terkait bidang telekomunikasi, keuangan dan kepegawaian daripada bawahannya yang kebanyakan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA). Pemasukan data kepegawaian, perhitungan laporan keuangan, acara *workshop*, penulisan surat, penyusunan arsip, penulisan undangan, pengembangan program dan pengolahan data diberikan kepada pegawai yang sedang magang atau mahasiswa yang sedang kuliah praktek kerja. Akibatnya banyak beberapa pegawai yang sering menganggur ketika jam kerja karena tugasnya dialihkan kepada pegawai yg magang dan mahasiswa yang praktek kerja.

Pujian serta rasa kepercayaan merupakan bentuk dorongan untuk para pegawai agar dapat bekerja lebih giat dan lebih baik lagi. Ketika atasan memberi kepercayaan dan pujian kepada pegawainya itu menandakan bahwa atasan percaya jika bawahannya dapat bekerja dengan baik serta bangga dengan hasil kerjanya. Bentuk pengakuan seperti itulah yang diinginkan oleh pegawai, meskipun kecil, namun hal tersebut nantinya akan berpengaruh pada hasil kerja pegawai. Setidaknya pegawai akan terus berusaha untuk menjaga kepercayaan dan pujian itu agar tidak berubah menjadi kekecewaan dengan bekerja lebih baik lagi. Selama pujian yang diberikan tidak berlebihan dan memang pantas untuk diberikan, kenapa tidak atasan memberikan pujian kepada pegawainya walaupun hanya sebatas pemberi semangat saja.

Kepuasan kerja dan prestasi kerja merupakan suatu aspek yang harus diperhatikan oleh perusahaan, tanpa sebuah kepuasan kerja sulit bagi karyawan untuk menciptakan prestasi kerja yang maksimal. Sebaliknya tanpa prestasi kerja yang maksimal sulit juga bagi karyawan untuk mendapatkan kepuasan kerja.

Hubungan sesama karyawan, pengakuan serta kepercayaan dari atasan merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Kualitas kerja serta tanggung jawab merupakan hal terpenting juga dalam kepuasan dan prestasi kerja, namun tidak akan berguna tanpa adanya pengakuan serta kepercayaan dari atasan ataupun sesama rekan kerja. Itulah yang membuat hubungan kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Ketika pegawai bekerja sama, akan lebih mudah untuk perusahaan dalam mewujudkan tujuan atau target utamanya.

Permasalahan tersebutlah yang menuntut perusahaan harus melakukan penilaian prestasi kerja dengan rutin dan benar. Tujuannya agar instansi dapat mengetahui setiap perubahan yang terjadi pada pegawai dan dapat langsung mengambil tindakan dalam menanggulangi perubahan-perubahan tersebut. Jangan sampai perubahan-perubahan yang terjadi tersebut berdampak pada penurunan kinerja instansi. Karena jika pegawai tidak memiliki prestasi kerja yang baik, akan sulit bagi instansi untuk mewujudkan tujuan serta meningkatkan kinerja instansi. Ketika kinerja instansi sudah optimal maka akan ada kepuasan tersendiri pada diri pegawai yang akan mendorong dirinya untuk terus bekerja dengan baik demi kepentingan instansi. Maka dari itu instansi harus benar-benar memperhatikan pegawainya, karena pegawailah yang berperan penting dalam segala hal yang mencakup dalam kegiatan di instansi.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Prestasi**

## **Kerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah dijabarkan maka dapat dibuat rangkuman identifikasi masalah dan rumusan masalah yang akan diteliti.

#### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yang dapat dijadikan permasalahan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan penilaian prestasi kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja adalah sebagai berikut:

##### **1. Penilaian Prestasi Kerja**

- a. Sistem penilaian prestasi kerja yang belum optimal.
- b. Penilai yang tidak obyektif dan jujur dalam memberikan nilai.
- c. Penilai yang terlalu bersimpati kepada pegawai senior.
- d. Aspek atau indikator dari penilaian prestasi kerja yang tidak mudah diukur.
- e. Tidak adanya tindakan terhadap hasil penilaian prestasi kerja.

##### **2. Prestasi Kerja**

- a. Prestasi kerja pegawai yang kurang baik.
- b. Kurangnya interaksi dan hubungan kerja sama baik dengan pegawai ataupun dengan atasan.
- c. Kurangnya ketelitian dan ketepatan pegawai dalam bekerja.

##### **3. Kepuasan Kerja**

- a. Kurangnya pengakuan serta pemberian penghargaan dan apresiasi kepada hasil kerja pegawai.
- b. Sikap atasan yang terlalu cuek dan tidak peduli dengan pegawai.
- c. Tingkat ketidakhadiran yang masih tinggi.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian, dengan kata lain seluruh masalah dari variabel yang dilibatkan dalam penelitian dapat tergambar dengan jelas dalam rumusan masalah. Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, yang dapat dijadikan rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana Penilaian Prestasi Kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat
2. Bagaimana Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat
3. Bagaimana Prestasi Kerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa barat
4. Seberapa besar pengaruh antara Penilaian Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan dan Dampaknya Terhadap Prestasi Kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian mengungkapkan keinginan peneliti untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan. Oleh karena itu, tujuan penelitian harus relevan dan konsisten dengan rumusan masalah. Tujuan yang



ingin dicapai peneliti dalam melakukan penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat adalah untuk mengetahui dan meneliti tentang :

1. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.
2. Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.
3. Prestasi Kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.
4. Seberapa besar pengaruh Penilaian Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara akademis maupun praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber pengetahuan dan bahan kepustakaan serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih luas dan mendalam.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi Penulis**

- a. Penelitian ini membantu saya dalam mengasah kemampuan saya, seperti mengambil data-data penelitian dan sekaligus menambah pengalaman mengenai dunia kerja.

- b. Penelitian ini membuat penulis bisa belajar bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan para pegawai dan Kepala Bagian Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.
- c. Penelitian ini membuat penulis belajar cara wawancara yang baik kepada kepala Bagian Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.
- d. Penelitian ini membuat penulis memahami dan mengetahui permasalahan yang sebenarnya terjadi pada dunia kerja, mudah-mudahan penulis menjadi lebih siap menghadapi dunia kerja, akan memiliki sedikit pengalaman dalam dunia kerja.

## 2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat khususnya yang berkaitan dengan Penilaian Prestasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Pegawai.

## 3. Bagi Pihak Lain.

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan pengetahuan serta memberikan informasi kepada para pembaca umumnya dan bagi peneliti. Selanjutna sebagai bahan referensi mengenai penerapan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai Penilaian Prestasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja.