

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penduduk di suatu wilayah memiliki peran vital dalam pembangunan yaitu sebagai pelaku sekaligus sasaran pembangunan. Hal tersebut membuat data kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kegiatan administrasi kependudukan menjadi masalah yang sangat penting, yang harus ditangani dengan baik dan serius oleh pemerintah. Langkah kegiatan administrasi kependudukan dimulai dari penunjukkan instansi khusus yang akan mengelola informasi kependudukan hingga pengkoordinasian data yang jelas dan berkesinambungan (Masrini, 2016).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan merupakan tanggung jawab dan wewenang Dinas Kependudukan. Pada hakekatnya, penyelenggaraan pemerintahan adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada itu di alokasikan kepada masyarakat. Sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dituntut untuk dapat senantiasa meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan memberikan pelayanan profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif.

Ditinjau dari tujuan dan sasarannya organisasi dibedakan menjadi organisasi

bisnis dan organisasi publik. Sasaran organisasi publik ditujukan kepada masyarakat umum sedangkan sasaran organisasi bisnis ditujukan kepada hal-hal yang terpisah dari masyarakat umum (Nutt dan Backoff (1995:25). Menurut Levin dkk. (2014) organisasi publik memiliki karakteristik tugas yang lebih kompleks dibandingkan organisasi bisnis. Hal tersebut tidak terlepas dari tugas utama organisasi publik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maka organisasi publik harus menjaga dukungan dari masyarakat lebih tinggi dari sektor privat, oleh karena itu organisasi publik memegang standar yang lebih ketat mengenai pengelolaan sumber daya manusia. Akan tetapi pada implementasinya organisasi publik memiliki lebih banyak masalah dibandingkan organisasi bisnis, salah satunya dikarenakan organisasi publik memperkerjakan lebih banyak pegawai dengan tingkat motivasi dan kemampuan yang beragam (Levin dkk. 2014).

Pada prakteknya, pelayanan administrasi kependudukan masih belum dilakukan secara optimal oleh Dinas Kependudukan, salah satunya terjadi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Permasalahan yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari sumber daya manusia yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang merupakan pelaksana layanan. Sebagai Pegawai Negeri Sipil, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan salah satu organ penting bagi eksistensi suatu negara. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat citra negatif PNS di mata masyarakat yang cenderung tidak memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, seperti yang terjadi pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Kota Bandung.

Berdasarkan pengamatan awal, terdapat indikasi pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum dapat mencapai target kerja baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal tersebut ditunjukkan dengan banyaknya keluhan masyarakat atas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang cenderung tidak tepat waktu, dan waktu pengerjaan yang lama. Dari pengamatan awal yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, terdapat indikasi pegawai kurang memiliki motivasi untuk bekerja dan memberikan layanan terbaik terhadap masyarakat. Hal tersebut terlihat dari data kehadiran pegawai yang cenderung tidak datang tepat waktu, menunda-nunda pekerjaan, dan cenderung tidak memiliki motivasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat seperti ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel. 1.1
Daftar Kehadiran pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Tahun	Kehadiran	Tidak hadir tanpa alasan	Tidak hadir dengan alasan	Jumlah ketidakhadiran
2015	95,83	2,08	2,08	4,17
2016	90,38	7,69	1,91	9,62
2017	88,89	6,67	4,44	11,11
2018	88,1	7,14	4,76	11,9

Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (2019)

Data kehadiran karyawan yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun terdapat peningkatan jumlah ketidakhadiran karyawan terutama kehadiran yang tanpa alasan. Menurut Mangkunegara (2015) tingginya tingkat kedikhadiran merupakan salah satu gejala karyawan memiliki motivasi kerja yang rendah.

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan peneliti melakukan pra survey melalui penyebaran angket kepada 30 karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Pada presurvey tersebut tingkat kedisiplinan diukur dari tanggung jawab dalam bekerja, prestasi yang dicapai, pengembangan diri, dan kemandirian dalam bertindak. Selanjutnya hasil pra survey disajikan dalam table berikut.

Tabel 1.2
Motivasi Kerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Variabel	Dimensi	SS	S	KS	TS	STS	Skor	Σ	\bar{X}
Motivasi kerja	<i>Need for achievement</i>	2	5	9	10	4	81	30	2,70
	<i>Need for power</i>	3	4	8	12	3	82	30	2,73
	<i>Need for affiliation</i>	4	5	7	9	5	84	30	2,80
Skor Rata-Rata									2,75

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2019)

Berdasarkan tabel 1.2 nilai rata-rata motivasi karyawan adalah 2,75, nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat motivasi karyawan cenderung rendah. Rendahnya motivasi kerja disebabkan karena kurang kebutuhan akan berprestasi, pimpinan kurang memberikan dorongan bagi karyawan sehingga rendahnya keinginan untuk meningkatkan prestasi dan mengembangkan diri serta kurangnya kemandirian dalam bekerja Rendahnya kebutuhan atas kekuasaan hal ini terlihat dari masih kurangnya pimpinan yang melakukan kontrol atau pengawasan terhadap bawahan hal ini terlihat adanya peningkatan jumlah ketidakhadiran karyawan tanpa alasan atau tanpa izin. Rendahnya kebutuhan akan hubungan sosial hal ini terlihat masih adanya pegawai yang kurang suka melakukan pekerjaan secara tim dan

cenderung menyerahkan pekerjaan kepada non pns sehingga karyawan cenderung kurang memiliki tanggung jawab dalam bekerja serta masih kurangnya partisipasi pegawai dalam menyampaikan pendapat dan keluhan secara langsung kepada pimpinan.

Selanjutnya, untuk mengetahui faktor-faktor yang memiliki keterkaitan dengan motivasi kerja dilakukan pra survey mengenai tingkat kepentingan variabel-variabel terhadap motivasi kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Deswarati *et al.* (2017), Prakoso (2014), Yunior *et al.* (2018), Utama (2016), Putri (2014) dan Sihabudin (2016), Riana (2014) dan Dara (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja antara lain karakteristik pekerjaan, penempatan kerja, lingkungan kerja, pelatihan kerja, pengalaman kerja, kompensasi, kepemimpinan transformasional, komitmen, dan kompetensi. Selanjutnya, data hasil pra survey selanjutnya disajikan dalam tabel berikut.

Tabel. 1.3
Kepentingan variabel-variabel terhadap Motivasi Kerja Karyawan

NO	Variabel	Dimensi	SS	S	KS	TS	STS	Σ	\bar{X}
1	Karakteristik Pekerjaan	Skill Variety	3	4	7	9	7	77	2,57
		Task Identity	1	3	9	13	4	74	2,47
		Task Significance	3	6	9	10	2	88	2,93
		Autonomy	4	5	7	11	3	86	2,87
		Feedback	3	4	8	13	2	83	2,77
Jumlah Skor Rata-Rata									2,72
2	Penempatan kerja	Pendidikan	6	4	4	9	7	83	2,77
		Pengetahuan	5	4	4	13	4	83	2,77
		Keterampilan	8	11	4	5	2	108	3,60
		Pengalaman	5	6	7	9	3	91	3,03
Jumlah Skor Rata-Rata									3,04
3	Lingkungan kerja	Fisik	8	10	3	7	2	105	3,50
		Non fisik	7	6	7	6	4	96	3,20
Jumlah Skor Rata-Rata									3,35

Lanjutan Tabel 1.3

NO	Variabel	Dimensi	SS	S	KS	TS	STS	Σ	\bar{X}
4	Pelatihan kerja	Instruktur	7	5	3	8	7	87	2,90
		Peserta	8	5	4	9	4	94	3,13
		Materi	6	10	3	9	2	99	3,30
		Metode	8	6	7	6	3	100	3,33
		Tujuan	9	6	7	4	4	102	3,40
Jumlah Skor Rata-Rata									3,21
5	Pengalaman kerja	Masa kerja	7	9	4	6	4	99	3,30
		Tingkat pengetahuan	8	12	3	5	2	109	3,63
		Keterampilan	6	8	7	6	3	98	3,27
		Penguasaan pekerjaan	8	9	5	4	4	103	3,43
Jumlah Skor Rata-Rata									3,41
6	Kompensasi	Kompensasi langsung	9	7	4	6	4	101	3,37
		Kompensasi tidak langsung	8	12	3	5	2	109	3,63
Jumlah Skor Rata-Rata									3,50
7	Kepemimpinan	<i>Idealized Influence</i>	2	3	8	11	6	74	2,47
		<i>Inspirational Motivation</i>	4	5	8	10	3	87	2,90
		<i>Intellectual Stimulation</i>	2	4	9	13	2	81	2,70
		<i>Individualized Consideration</i>	3	7	8	11	1	90	3,00
Jumlah Skor Rata-Rata									2,77
8	Komitmen	Afektif	8	12	4	4	2	110	3,67
		Normatif	10	11	4	3	2	114	3,80
		Kelanjutan	9	6	7	5	3	103	3,43
Jumlah Skor Rata-Rata									3,63
9	Kompetensi	Pengetahuan	8	11	4	4	3	107	3,57
		keterampilan	9	12	4	3	2	113	3,77
		Pemahaman	7	10	5	6	2	104	3,47
		sikap	10	9	4	4	3	109	3,63
Jumlah Skor Rata-Rata									3,61

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2019)

Berdasarkan hasil tabel 1.3, diketahui bahwa variabel yang memiliki penilaian yang paling rendah dan berpengaruh pada rendahnya motivasi karyawan

adalah variabel karakteristik pekerjaan dan kepemimpinan. Motivasi kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah karakteristik pekerjaan (Hadi dan Adil, 2010). Pada dasarnya, karakteristik pekerjaan harus dirancang sedemikian rupa untuk meningkatkan motivasi pegawai.

Menurut Mejia, Balkin, & Cardy (2005) kesesuaian keterampilan pegawai, identitas pekerjaan yang menuntut karyawan menyelesaikan pekerjaan secara tuntas, keberartian pekerjaan, otonomi yang diberikan terhadap pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, dan adanya *feed back* yang diberikan terhadap pegawai untuk meningkatkan kinerja, akan meningkatkan motivasi karyawan.

Pada kenyataannya, karakteristik pekerjaan yang dirancang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung cenderung monoton, kurang dapat menstimulasi karyawan untuk mengembangkan keterampilannya, dan kurang memberikan *feedback*. Karakteristik pekerjaan tersebut membuat karyawan cenderung statis sehingga pengembangan karirnya pun menjadi lambat. Pegawai yang berada pada posisi jabatan pelaksana cenderung hanya menjalankan apa yang diperintahkan oleh atasan dan cenderung kurang memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri.

Kondisi tersebut membuat banyak pegawai cenderung apatis dan kurang memiliki motivasi untuk menjalankan tugasnya yaitu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang prima bagi masyarakat. Ratusan masyarakat yang datang dalam sehari mengharuskan organisasi memaksimalkan jumlah karyawan yang dimiliki sehingga mampu memberikan pelayanan administrasi dengan prima. Secara kualitas kerja, berdasarkan observasi diketahui bahwa masih ada beberapa

pegawai yang belum memahami tugasnya serta tujuan dari penugasan tersebut sehingga hal ini menyebabkan kinerjanya tidak maksimal.

Selanjutnya dilakukan pra penelitian untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai karakteristik pekerjaan sebagai berikut.

Tabel 1.4
Karakteristik pekerjaan Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Variabel	Dimensi	SS	S	KS	TS	STS	Σ	Skor	\bar{X}
Karakteristik Pekerjaan	<i>Skill Variety</i>	3	4	7	9	7	77	30	2,57
	<i>Task Identity</i>	1	3	9	13	4	74	30	2,47
	<i>Task Significance</i>	3	6	9	10	2	88	30	2,93
	<i>Autonomy</i>	4	5	7	11	3	86	30	2,87
	<i>Feedback</i>	3	4	8	13	2	83	30	2,77
Skor Rata-Rata									2,72

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2019)

Berdasarkan hasil pra survey tersebut, terlihat bahwa mayoritas karyawan tidak setuju bahwa ada variasi tugas untuk mengembangkan diri karyawan, tidak setuju bahwa ada kejelasan identitas tugas, tidak setuju bahwa ada keberartian tugas bagi karyawan, tidak setuju bahwa ada wewenang, dan tidak setuju bahwa ada umpan balik dari perusahaan yang diterima oleh karyawan. Kondisi tersebut membuat karyawan cenderung statis dalam bekerja dan kurang termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Selain karakteristik pekerjaan, motivasi karyawan juga tidak terlepas dari gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sougui dkk. (2017), kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Kepemimpinan seorang

pemimpin dapat mempengaruhi motivasi karyawan untuk memenuhi standar kinerja yang diharapkan sehingga pada akhirnya pengaruh kepemimpinan tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan.

Untuk dapat meningkatkan motivasi terhadap pegawai untuk menjalankan tugas dengan lebih baik, pemimpin harus mampu merubah sikap dan pandangan pegawai atau bawahannya serta membangun komitmen karyawan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Menurut Gill *et al.* (2010) kepemimpinan tersebut dikenal dengan istilah kepemimpinan transformasional. Pada dasarnya kepemimpinan transformasional ditandai dengan kemampuan pemimpin untuk mempengaruhi karyawan, membuat karyawan merasa percaya, kagum, loyal dan hormat terhadap pemimpin. Pada prinsipnya menurut Swandari (2015) kepemimpinan transformasional memotivasi bawahan untuk berbuat lebih baik dari apa yang biasa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan kepercayaan atau keyakinan diri bawahan yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kerja.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara awal, diketahui bahwa terdapat indikasi pemimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kurang mampu memberikan inspirasi dan motivasi bagi karyawan. Pimpinan juga cenderung kaku dan kurang memberikan rasa nyaman terhadap pegawai untuk terbuka mengungkapkan pendapat maupun keluhan. Secara empiris, pada penelitian yang dilakukan oleh Septyan dkk. (2017) ditemukan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Selanjutnya dilakukan pra survey melalui penyebaran angket untuk memperkuat keterangan hasil wawancara. Adapun hasil pra survey disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1.5
Kepemimpinan Transformasional pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bandung

Variabel	Dimensi	SS	S	KS	TS	STS	Σ	Skor	\bar{X}
Kepemimpinan transformasional	<i>Idealized Influence</i>	2	3	8	11	6	74	30	2,47
	<i>Inspirational Motivation</i>	4	5	8	10	3	87	30	2,90
	<i>Intellectual Stimulation</i>	2	4	9	13	2	81	30	2,70
	<i>Individualized Consideration</i>	3	7	8	11	1	90	30	3,00
Skor Rata-Rata									2,77

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2019)

Berdasarkan tabel 1.5 kepemimpinan transformasional pada Dinas Kependudukan Kota Bandung tersebut terlihat bahwa mayoritas karyawan menilai bahwa pimpinan kurang karismatik yang ditandai dengan kurang memberikan rasa nyaman dalam bekerja, kurang memunculkan rasa hormat, kurang memberikan rasa bangga, kurang dapat menginspirasi karyawan, kurang memperhatikan kebutuhan karyawan dan kurang mampu memotivasi karyawan. Kurangnya karakteristik kepemimpinan transformasional dalam diri seorang pemimpin tersebut membuat karyawan merasa tidak tergerak, tidak termotivasi untuk memunculkan segala potensi yang dimilikinya untuk pekerjaan.

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan, pada penelitian ini akan dikaji lebih dalam mengenai **“PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP MOTIVASI KERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah adalah cakupan atau lingkup masalah yang diuraikan sebelumnya. Selanjutnya, permasalahan yang teridentifikasi dirumuskan ke dalam bentuk pernyataan-pernyataan.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka masalah yang teridentifikasi antara lain:

1. Karakteristik Jabatan
 - a. Karakteristik pekerjaan tidak bervariasi
 - b. Identitas tugas tidak jelas
 - c. Tugas tidak berarti
 - d. Wewenang dalam menjalankan tugas terbatas
 - e. Umpan balik yang diterima karyawan kurang
2. Kepemimpinan transformasional
 - a. Pimpinan kurang karismatik
 - b. Pimpinan kurang memberikan rasa nyaman dalam bekerja
 - c. Pimpinan kurang memunculkan rasa hormat
 - d. Pimpinan kurang memberikan rasa bangga
 - e. Pimpinan kurang dapat menginspirasi karyawan
 - f. Pimpinan kurang memperhatikan kebutuhan karyawan
 - g. Pimpinan kurang mampu memotivasi karyawan
3. Motivasi kerja
 - a. Kurangnya kebutuhan akan berprestasi terlihat dari rendahnya keinginan untuk meningkatkan prestasi dan mengembangkan diri serta kurangnya kemandirian dalam bekerja.

- b. Kurangnya kebutuhan akan kekuasaan terlihat dari rendahnya kontrol dan pengawasan yang dilakukan pimpinan atas absensi pegawai sehingga adanya peningkatan jumlah ketidakhadiran karyawan tanpa alasan atau tanpa izin.
- c. Kurangnya kebutuhan akan hubungan sosial terlihat dari karyawan yang kurang menyukai bekerja tim serta karyawan cenderung kurang memiliki tanggung jawab dalam bekerja.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pekerjaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Bagaimana kepemimpinan transformasional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Bagaimana motivasi kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepemimpinan transformasional secara simultan dan parsial terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji :

- 1 Karakteristik pekerjaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

- 2 Kepemimpinan transformasional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- 3 Motivasi kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- 4 Besarnya pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepemimpinan transformasional secara simultan dan parsial terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis, tetapi tulisan ini juga dapat berguna bagi mereka yang membacanya. Adapun hasil penelitian ini dapat berguna bagi berikut ini.

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yang terkait karakteristik pekerjaan, kepemimpinan transformasional, serta pengaruhnya terhadap motivasi kerja.
- 2 Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan menjadi bahan masukan untuk menjadi lebih baik bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam meningkatkan motivasi karyawan ditinjau dari karakteristik pekerjaan dan gaya kepemimpinan transformasional.