BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era milenial sebagian pekerjaan dapat dilakukan atau digantikan oleh mesin, namun peran Sumber Daya Manusia (SDM) tetap menjadi faktor sentral dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia menjadi peran penting untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi harus memiliki arah tujuan yang jelas. Tujuan tersebut dapat diwujudkan dengan menerapkan strategi manajemen yang baik, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusianya. Dimana sumber daya manusia menjadi peran terpenting dalam keberhasilan suatu organisasi. Karena, peran sumber daya manusia juga menjadi perencana, pelaksana dan pengendalian terhadap pencapaian tujuan.

Pegawai sebagai sumber daya manusia memiliki sikap, perilaku dan perasaan yang dapat berpengaruh terhadap bagaimana mereka bekerja. Setiap instansi akan membutuhkan seorang pegawai yang mampu memberikan kontribusi nyata yaitu berprestasi dan memiliki kecakapan, kemampuan, serta keterampilan. Namun tidak hanya itu, instansi juga sangat mengharapkan pegawai yang memiliki rasa loyalitas yang tinggi. Dapat dikatakan seorang pegawai memiliki rasa loyalitas yang tinggi apabila seorang pegawai bersedia menetap bahkan tidak keluar dari instansi selama batas waktu yang ditentukan. Rasa loyalitas yang tinggi tersebut, secara langsung berarti pegawai mempunyai jiwa kepedulian terhadap kemakmuran sebuah instansi. Rasa loyalitas seorang pegawai akan menumbuhkan semangat bekerja, dan memiliki

tanggung jawab besar terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya. Namun, tidak mudah untuk mendapatkan pegawai dengan rasa loyalitas tinggi. Bahkan ada beberapa pegawai yang tidak mencermikan sikap loyalitasnya selama bekerja. Pegawai dengan tingkat loyalitas yang rendah itu akan menimbulkan masalah baru yang bertentangan dengan tujuan instansi. Rendahnya loyalitas pegawai juga akan mengakibatkan prestasi kerja yang menurun.

Tinggi rendahnya rasa loyalitas seorang pegawai dapat dipengaruhi dari faktor kepribadian pegawai, *leadership* dan budaya organisasi. Kepribadian merupakan faktor penting bagi sebuah instansi karena kepribadian merupakan latar belakang atau cerminan perilaku seseorang. Sehingga kepribadian pegawai itu yang nantinya akan menunjukkan bagaimana hasil kerjanya sendiri. Kepribadian pegawai dapat dilihat dari caranya berinteraksi di lingkungan kerja dengan bawahan maupun atasan. Bagaimana cara ia merespon dan bertanggung jawab terhadap tugas yang dibebankan kepadanya. Selain itu sifat seorang pegawai juga dapat menentukan kepribadian. Loyalitas pegawai termasuk dalam sifat dan salah satu ciri kepribadian.

Selain kepribadian pegawai, *leadership* atau kepemimpinan juga mempengaruhi loyalitas pegawai. Pemimpin yang dibutuhkan adalah pemimpin yang mempunyai nilai kompetensi, *experience* (pengalaman), dan prestasi yang tinggi, namun disamping itu pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mamberikan contoh teladan bagi bawahannya, begitupun sebaliknya pemimpin yang gagal adalah pemimpin yang hanya memimpin tanpa berusaha merangkul dan menghargai bawahannya. Tidak semua pemimpin mempunyai jiwa kepemimpinan. Jiwa kepemimpinan dapat dilihat

dari cara seorang pemimpin bersikap bijaksana dalam berperilaku sehingga dapat berpengaruh positif terhadap bawahannya. Selain itu, seorang pemimpin yang mempunyai jiwa kepemimpinan adalah seseorang yang mampu memahami situasi lingkungan dan pegawainya dan mampu memberikan dorongan, semangat dan dukungan serta arahan guna mencapai tujuan yang hendak dicapai. Sikap seperti itulah yang dapat menjadikan pegawai merasa dihargai dan dibutuhkan. Dengan demikian, jiwa kepemimpinan seorang pemimpin harus diterapkan dengan tepat agar pegawai merasa nyaman dalam lingkungan kerja serta pegawai memiliki tingkat loyalitas tinggi di kantor instansi.

Dan faktor terakhir yang dapat mempengaruhi loyalitas pegawai adalah budaya organisasi. Setiap instansi memiliki budaya dan pengaruh sendiri-sendiri terhadap anggota dan keberhasilan instansi. Budaya organisasi dalam instansi merupakan peran penting dalam loyalitas pegawai. Budaya organisasi merupakan pola, keyakinan, norma, dan keyakinan dimana hal tersebut mempengaruhi tindakan atau perilaku sumber daya manusiaatau pegawai yang terlibat dalam instansi atau organisasi sehingga berimplikasi terhadap loyalitas pegawai yang ada dalam instansi tersebut. Seorang pemimpin meliki wewenang untuk mengambil keputusan dan memerintah bawahannya serta mampu menerapkan budaya yang danutnya.

Pegawai yang memiliki pemahaman tentang budaya organisasi akan menuntun kesetiaan dan kepedulian dalam berorganisasi. Dalam sebuah instansi perlu adanya kerjasama tim dan peran seorang pemimpin salah satunya adalah memperlakukan pegawai layaknya keluarga, hal itu agar antar pegawai

menciptakan kepedulian terhadap sesama dan juga keberhasilan instansi. Sehingga hal ini akan mempererat relasi antara pemimpin dan bawahan. Lingkungan kerja seperti ini berdampak baik sehingga akan mengurangi minat pegawai untuk meninggalkan instansi. Suatu instansi guna mencapai tujuan yang diharapkan harus meningkatkan faktor-faktor kinerja dengan membentuk dan mengembangkan suatu budaya organisasi yang berdampak pada tingginya rasa loyalitas pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran pencatatan dan pembukuan yang selengkap-lengkapnya, serta memberikan kepastian hukum atas peristiwa kelahiran, dan kematian. Dasar hukumnya tertera pada Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 3013 nomor 232, tambahan Negara Republik Indonesia nomor 5038).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan merupakan salah satu contoh kantor pemerintah yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan memiliki lebih banyak pegawaidengan lama kerja yang lebih dari 8 tahun, dibandingkan dengan pegawai yang lama kerjanya kurang dari 5tahun. Namun, karena Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini merupakanKantor Dinas yang berperan sebagai pelayanan publik, sehingga pegawai akan dihadapkan pada suatu kondisi yang mungkin tidak sesuai. Tuntutan pelayanan yang cepat membuat kondisi pegawai dapat tertekan bahkan dapat mengakibatkan tidak maksimalnya suatu pelayanan masyarakat. Seperti temuan awal yang saya akses pada pukul 21.00 WIB tanggal 17 Maret 2021 di laman

https://g.co/kgs/zWVKWP yang merupakan web Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Menariknyaterdapat beberapa komentar masyarakat tentang keluhan mereka di kolom ulasan. Seperti yang di ungkapkan oleh akun sosial bernama Anjar sari memberikan ulasan pada 5 bulan yang lalu "Mohon tingkatkan pelayanannya, update kk lama sekali, padahal sangat urgent untuk ngurus bpjs, utamakan kepentingan masyarakat, jangan utamakan jalur orang dalam... semoga lebh baik," begitu juga akun sosial bernama Muhammad Ariz Setiawan memberikan ulasan pada 6 bulan yang lalu "pelayanan kacau!! Sangat tidak efisien, katanya daftar online. 10 hari berturut-turut selalu kuota penuh!! "

Hal ini menarik karena lebih banyak pegawai yang memiliki lama kerja yang cukup lama, namun mengapa pegawai tidak menerapkan jiwa loyalitasnya untuk bertanggung jawab terhadap apa yang ia kerjakan sehingga pelayannya kurang maksimal. Apakah pegawai hanya serta merta bekerja tanpa memiliki jiwa loyalitasnya terhadap instansi. Kemudian mengapa hal itu dapat terjadi di salah satu kantor pemerintahan. Menurut pengamatan awal yang dilakukan peneliti bahwa pegawai di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan memiliki pegawai yang kurang ramah, bahkan terkesan galak hal itu termasuk dalam salah satu ciri kepribadian pegawai. Selain itu kurang adanya campur tangan pemimpin dalam mengontrol pegawai yang dapat dilihat dari pegawai pns dengan leluasa keluar kantor sebelum jadwal pulang. Dan hal itumenjadi budaya yang berkembang di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

Hal tersebut dapat mempengaruhi bagaimana jiwa loyalitas pegawai dapat terbentuk.Kepribadian merupakan cara bagaimana seseorang bertingkah laku, berpikir, dan juga berinteraksi. Di lingkungan kerja, kepribadian memiliki peran menumbuhkan jiwa loyalnya terhadap instansi, bagaimana pegawai dapat bertanggung jawab akan pekerjaannya. Kepribadian menjadi faktor penentu dalam keberhasilan kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki kerpibadian yang ramah, tanggap dan cakap akan memberikan kesan tersendiri bagi masyarakat yang berkepentingan. Berlaku juga sebaliknya, apabila pegawai memiliki kepribadian buruk dalam pelayanannya, masyarakat akan merasa diperlakukan tidak layak. Ini dapat berdampak terhadap citra Kantor Kependukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Omongan-omongan negatif terhadap minimnya pelayanan pegawai akan cepat menyebar dikalangan masyarakat, ditambah lagi komentar-komentar negatif yang dapat dibaca atau diakses oleh siapa pun.

Pengaruh *leadership* atau kepemimpinan adalah bagaimana seorang pemimpin mampu mengarahkan dan mencerminkan sikap tegas, ideal, namun tetap rendah hati. Pemimpin sebernarnya adalah pemimpin yang mampu mengayomi seluruh anggota organisasi. Tidak hanya di lingkungan kerja, sesorang yang mempunyai jiwa kepemimpinan dan sosial tinggi akan memperlakukan orang lain dengan baik. Apabila organisasi memiliki pemimpin yang seperti ini, pegawai akan berperilaku yang sedemikian. Hal ini dapat dikatakan sebagai bentuk motivasi kerja terhadap para pegawai, sehingga pegawai ikut mempraktikkan sikap bijaksana yang dimiliki oleh pemimpin tersebut. Berhubungan dengan Kantor Kependudukan Dan Sipil Kabupaten

Pacitan sebagai kantor pelayanan, sikap seorang pemimpin yang tegas dan rendah hati dapat mendorong pegawai untuk melakukan hal yang demikian ketika melayani masyarakat. Disamping itu sikap tegas seorang pemimpin dapat digunakan apabila mendapati pegawainya yang kekurangan semangat motivasi dan berpengaruh buruk terhadap kualitas pelayanannya.

Pengaruh budaya organisasi yang berkembang merupakan nilai, norma, dan tradisi di lingkungan kerja. Penerapan budaya organisasi ditunjukkan sebagaimana perilaku pegawai di lingkunagn kerja. Jadi apabila dalam organisasi memiliki nilai, budaya serta kearifan yang baik maka akan memperlancar jalannya tujuan organisasi.

Dari penjelasan tersebut, peneliti ingin membuktikan benar atau tidaknya seorang pegawai mencapai tujuan organisasi dengan adanya faktor kepribadian, leadership, danbudaya organisasi berpengaruh padasikap loyalitasnya terhadap suatu organisasi dengan pembuatan skripsi yang berjudul **"pengaruh kepribadian, *leadership*, dan budaya organisasi terhadap loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan".**

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah kepribadian berpengaruh terhadap loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan ?

2. Apakah *leadership* berpengaruh terhadap loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan ?

3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan ?

4. Apakah kepribadian, *leadership* dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

2. Untuk mengetahui pengaruh *leadership* terhadap loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

4. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian, *leadership* dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi bagi semua pihak terkait untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia khususnya loyalitas pegawai.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Instansi

      Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan guna meningkatkan loyalitas pegawai di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

   b. Bagi Peneliti

      Penelitian ini merupakan sarana untuk melatih kemampuan ilmiah mahasiswa, sekaligus sebagai harapan ilmu pengetahuan yang diterima dibangku kuliah dan kemudian diaktualisasikan delam kegiatan di lapangan termasuk dalam penelitian dan penyusunan laporan penelitian.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

c. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan referensi kepustakaan dan sebagai literatur terutama dalam pembahasan tentang pengaruh kepribadian, *leadership*, dan budaya organisasi terhadap loyalitas pegawai.