

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang cenderung hidup bermasyarakat, hal ini berarti bahwa manusia tidak pernah lepas dari kehidupan berorganisasi. Hal tersebut dapat dilihat dari kehidupan manusia dalam berumah tangga, berorganisasi, bermasyarakat, bahkan pada seseorang yang memasuki dunia kerja. Seseorang tersebut akan melakukan interaksi dan menjadi salah satu bagian dalam suatu organisasi perusahaan. Organisasi perusahaan adalah suatu organisasi yang bertujuan untuk mencari laba. Untuk mencapai tujuan tersebut tentunya organisasi memerlukan faktor-faktor pendukung untuk mencapainya. Faktor-faktor tersebut diantaranya: modal, material, mesin, metode, pasar, dan manusia atau tenaga kerja. Diantara faktor-faktor pendukung tersebut, sumber daya manusia atau tenaga kerja dianggap paling penting karena manusia berfungsi sebagai pengelola sumber daya lainnya seperti modal, material, mesin, metode, dan pasar. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai suatu tempat atau wadah untuk berkumpul dan bekerja sama dalam memanfaatkan sumber daya yang digunakan secara efektif dan efisien untuk pencapaian tujuan suatu organisasi tersebut (Sitompul & Simamora, 2021).

Sumber daya manusia adalah salah satu sumber daya organisasi yang sangat penting dan penggerak utama atas segala aktivitas kegiatan organisasi, sehingga perlu adanya suatu perhatian yang serius terhadap pengelolaan sumber daya manusia. Tanpa sumber daya manusia suatu perusahaan tidak akan dapat berfungsi dan hanya dengan sumber daya manusia yang memiliki tingkat profesionalitas yang tinggi suatu organisasi perusahaan akan mencapai produktivitas yang tinggi pula. Suatu perusahaan untuk mencapai visi, misi, dan tujuannya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, berdedikasi tinggi, dan profesional tak terkecuali dalam industri barang maupun jasa. Sumber daya manusia merupakan salah satu instrumen penting dalam suatu organisasi, karena manusia merupakan faktor penggerak utama dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan, karena hanya dengan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitaslah proses-proses manajerial dalam perusahaan akan berjalan dengan baik, baik terkait dengan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, maupun evaluasi dalam menjamin tercapainya dan terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan (Rusvitawati, 2022).

Permasalahan yang menyangkut tenaga kerja adalah kinerja karyawan yang rendah dalam organisasi. Kinerja yang rendah tentu akan membawa dampak buruk bagi organisasi atau perusahaan. Untuk itu karyawan memerlukan perhatian khusus dari seorang pimpinan, dikarenakan selain memiliki fungsi sebagai pengelola sumber daya, karyawan juga memiliki berbagai macam fungsi, salah satu fungsinya adalah memberikan ide, melaksanakan ide, dan juga kegiatan-kegiatan lainnya dalam perusahaan. Tentunya di era globalisasi seperti saat ini sangat diperlukan kinerja karyawan yang tinggi, karena era globalisasi memberikan dampak yang cukup signifikan dalam dunia usaha. Globalisasi mengakibatkan persaingan usaha yang ketat diantara perusahaan-perusahaan. Dengan adanya suatu globalisasi tersebut perusahaan

mau tidak mau didorong untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien. Keefektifan dan keefisienan ini diperlukan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat (Hanik & Sayoto, 2022).

Beban kerja merupakan suatu keadaan pekerjaan yang harus di pertanggungjawabkan penyelesaiannya oleh pegawai. Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Sedarmayanti, 2019). Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya jika beban kerja menurun maka kepuasan kerja meningkat. Pengelolaan beban kerja yang baik adalah kunci untuk mencapai kepuasan kerja yang tinggi (Mulyati, 2023). Beban kerja yang berlebihan atau terlalu sedikit dapat berdampak buruk pada kepuasan kerja, sementara beban kerja yang seimbang, disertai dengan dukungan yang memadai, dapat meningkatkan motivasi, kebahagiaan, dan produktivitas karyawan. Organisasi yang ingin meningkatkan kepuasan kerja karyawan harus memperhatikan faktor-faktor ini dan berusaha menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung (Rahmawati, 2022). Penelitian (Mustakim et al., 2021) menunjukkan bahwa Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja. Penelitian dari (Setyowati et al., 2024) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas tenaga kerja lepas.

Kinerja merupakan penampilan kerja karyawan itu sendiri dan taraf potensi karyawan dalam upayanya mengembangkan diri untuk kepentingan perusahaan dan organisasi. Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat. Sedangkan kinerja secara umum merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai dengan standar organisasi atau perusahaan dan mendukung tercapainya tujuan dari organisasi atau perusahaan tersebut. Untuk mencapai kinerja yang baik, perusahaan membutuhkan karyawan yang terampil, terdidik, dan mampu mendukung tujuan perusahaan tersebut (Azizah et al., 2022). Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika ia bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja (Herlambang et al., 2022).

Kinerja karyawan yang maksimal juga didukung dengan kompetensi karyawan yang tinggi. Kompetensi dapat berupa penguasaan masalah, keterampilan kognitif maupun keterampilan perilaku, tujuan dari pada perangai konsep diri, sikap atau nilai. Setiap orang dapat diukur dengan jelas dan dapat ditunjukkan untuk membedakan perilaku unggul atau yang berprestasi rata-rata. Penguasaan masalah dan keterampilan relatif mudah diajarkan, mengubah sikap dan perilaku relatif lebih sukar dari pada mengubah tujuan dapat dilakukan tetapi prosesnya panjang, lama, dan mahal. Penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Permasalahan kompetensi dalam kaitannya dengan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan wacana yang tengah berkembang, ketika organisasi dihadapkan pada

berbagai tantangan dan persaingan yang semakin tajam. Organisasi di negara maju telah menunjukkan keberhasilan dengan menggunakan praktik pengelolaan SDM yang efektif melalui cara peningkatan keterampilan dan keahlian SDM. Dalam pengelolaan SDM suatu organisasi di era kompetisi ini memberi kesadaran bahwa dunia kerja masa kini dan yang akan datang telah mengalami perubahan (Heriyanto & Handayani, 2022). Penelitian (Purba & Setiyono, 2022) menunjukkan bahwa Kompensasi, Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian dari (Moulintha et al., 2022) bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian (Nuriyah et al., 2023) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan kinerja merupakan proses kontrol kinerja karyawan yang dievaluasi berdasarkan standar tertentu. Penilaian ini dilakukan secara efektif dan efisien untuk mengarahkan perilaku karyawan untuk menghasilkan jasa dengan kualitas yang tinggi. Manfaat lain dari penilaian kualitas pelayanan kinerja antara lain digunakan untuk perbaikan prestasi kerja, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pengembangan, serta melihat penyimpangan maupun kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan. Kegunaan tersebut mengharuskan penilaian kinerja mampu memberikan gambaran yang akurat dan obyektif mengenai prestasi kerja karyawan (Mustakim et al., 2021). Penelitian (Hanik & Sayoto, 2022) menunjukkan bahwa Pengawasan Dan Efektivitas Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Seluruh karyawan instansi memiliki *job description* masing - masing yang sudah ditentukan oleh pihak manajemen instansi, tetapi pada kenyataannya belum dilaksanakan secara maksimal. Ini dibuktikan dengan masih adanya komplain ketidakpuasan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi. Mungkin proses evaluasi yang dilakukan belum berlangsung secara rutin dan berkala yang menjadi kendala untuk mengukur tingkat implementasi *job description*, karena evaluasi yang dilakukan selama ini hanya sebatas untuk kepentingan kebutuhan manajemen saja. Apabila ini tidak dilakukan maka akan berdampak pada penurunan kualitas kerja serta menurunnya kualitas pelayanan kesehatan yang selama ini sudah cukup baik (Purba & Setiyono, 2022).

Harjomulyo adalah Desa di kecamatan Silo, Jember, Jawa Timur, Indonesia. Pembagian wilayah Desa Harjomulyo terdiri dari Dusun Sumber Wadung, Jalinan, Sumber Lanas Barat serta Sumber Lanas Timur. Pelayanan Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo mengalami kenaikan setiap bulannya bahkan di tiap tahunnya. Pelayanan Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo akan sangat mempengaruhi masyarakat dalam membentuk opini terkait kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo. Diketahui bahwa secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dikarenakan Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo yang tidak mampu dalam memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan, dan mereka cenderung pasrah jika mendapatkan masalah, tidak mau belajar dalam mencari solusi permasalahan yang ada. Dalam bekerja pun Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo juga tidak memiliki semangat untuk bekerja sehingga kemungkinan dapat menyebabkan penurunan tingkat

kinerja. Kualitas pelayanan Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berikut data penilaian Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo 2024:

**Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo 2024**

No	Hasil Kerja	Bobot (%) x Skor	Penilaian	Target Penilaian
1	Kuantitas	0,02 x 70	14	20
2	Kualitas	0,02 x 70	14	20
3	Ketepatan waktu	0,02 x 70	14	20
4	Kehadiran	0,02 x 80	16	20
5	Kemampuan bekerja sama	0,02 x 75	15	20
Jumlah			73	100

Sumber: Desa Di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo, 2024.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penilaian kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo tahun 2024 beberapa aparatur masih kurang mampu menyelesaikan tugas-tugasnya secara optimal. Hal ini mengindikasikan kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo tahun 2024 tergolong kurang maksimal. Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo seringkali para pegawai mengeluh sangat lelah secara fisik dan psikisnya. Tuntutan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik kepada setiap masyarakat dan tuntutan dari pihak atasan seringkali menjadi beban psikologis aparatur karena adanya perasaan tertekan. Hal ini dapat menjadi pemicu timbulnya resiko yang dialami aparatur sehingga dapat berdampak pada menurunnya kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo.

Melihat dari fenomena dan research gap yang ada, penelitian ini berkontribusi untuk memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aparatur desa, khususnya di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemerintah desa, pihak terkait, dan pembuat kebijakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan guna memperbaiki kinerja aparatur desa. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut di bidang manajemen pemerintahan desa dan pelayanan publik. Novelty dari penelitian ini terletak pada kombinasi tiga faktor yang jarang dikaji secara bersamaan, yaitu kompetensi aparatur desa, beban kerja, dan kualitas pelayanan, serta bagaimana ketiganya mempengaruhi kinerja aparatur desa. Penelitian ini juga dilakukan di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo yang memiliki karakteristik tertentu dan mungkin memiliki dinamika pemerintahan desa yang berbeda dengan daerah lain. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru yang relevan untuk konteks pemerintahan desa di wilayah tersebut, serta memberikan wawasan bagi pengembangan kebijakan berbasis data dan kebutuhan lokal.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian (Mustakim et al., 2021) menunjukkan bahwa Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja. Penelitian (Rusvitawati, 2022) menunjukkan bahwa Kualitas

Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian (Hanik & Sayoto, 2022) menunjukkan bahwa Pengawasan Dan Efektivitas Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian (Azizah et al., 2022) menunjukkan bahwa Kompetensi, Motivasi dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian (Herlambang et al., 2022) menunjukkan bahwa Kompetensi, kompensasi dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Penelitian (Heriyanto & Handayani, 2022) menunjukkan bahwa Stres Kerja, Beban Kerja dan Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Penelitian (Purba & Setiyono, 2022) menunjukkan bahwa Kompensasi, Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian (Indrajaya, 2023) menunjukkan bahwa Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian (Risfian & Sri, 2024) menunjukkan bahwa Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Namun terdapat *research gap* pada penelitian (Sitompul & Simamora, 2021) menunjukkan bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo?
2. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat antara lain:

##### **1. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang kompetensi, beban kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan untuk mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah, sebagai persiapan di masa yang akan datang, dan sebagai bahan perbandingan antara teori dengan praktek yang sesungguhnya

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan literatur bagi Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo dalam membangun sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan kompetensi, beban kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen dan sebagai bahan kepustakaan untuk menambah referensi dan literatur buku-buku yang ada di perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Jember.

