BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya. Pihak lain yang mengambil kesempatan untuk menyediakan alat pemuas kebutuhan khususnya kinerja pegawai dalam bidang jasa atau layanan adalah penyedia *(provider)* sedangkan pihak yang meminta dan menggunakannya disebut sebagai pengguna *(user)* atau konsumen *(consumer)* (Ayu, 2016).

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi suatu instansi pemerintah, kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang pegawai yang ditampilkan sebagai suatu prestasi kerja sesuai dengan perannya dalam instansi pemerintah dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dapat dikarenakan kinerja pegawai sebagai salah satu penentu keberhasilan setiap organisasi, kinerja pegawai menjadi salah satu komponen yang penting dalam menghidupkan organisasi.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai yang tidak baik secara langsung akan berpengaruh terhadap aktivitas perusahaan sehingga dapat mengganggu stabilitas perusahaan. Apabila permasalahan tersebut tidak diatasi dengan baik akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan berbagai pendekatan untuk mengatasi masalah terkait dengan kinerja khususnya para pegawai di lingkungan instansi pemerintah.

Salah satu instansi pemerintah yang juga memberikan kinerja yang baik kepada masyarakat yaitu Dinas Pariwisata. Dinas Pariwisata merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pariwisata. Dinas Pariwisata Provinsi Lampung sebagai instansi teknis bidang Pariwisata harus memiliki indikator pembangunan yang diperlukan selain untuk perencanaan, pemantauan dan evaluasi sasaran pembangunan, juga untuk kebutuhan pelayanan pemerintahan dan kemasyarakatan. Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : 050/2020/SJ yang menyebutkan bahwa : "RPJM Daerah hanya disusun oleh Daerah-daerah yang telah memiliki Kepala Daerah hasil pemilihan langsung", dan perlu didukung dengan penyediaan database pada level instansi teknis untuk keperluan pembangunan.

Indikator pembangunan yang diperlukan mulai dari tingkat nasional sampai dengan tingkat administratif yang paling rendah. Aparatur Dinas Pariwisata yang memiliki kapasitas intelektual, manajerial dan profesional akan sangat membantu terwujudnya pelayanan prima. Aparatur yang ahli dan mampu di bidangnya serta berwawasan ensiklopedis akan mempercepat perubahan ke arah lebih baik yang kita inginkan. Ketepatan penempatan, pelatihan, mutasi danrotasi pegawai yang lebih mengarah kepada kompetensi, juga akan mendorong akselerasi organisasi ke arah yang lebih maju. Tidak hanya itu, pegawai dalam suatu instansi atau organisasi sangat berperan penting untuk instansi yang dijalankan (Zahro, 2019).

Kinerja pegawai dikatakan baik apabila pegawai memenuhi semua kriteria penilaian dan standar penilaian yang berlaku didalam perusahaan. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berikut tabel 1.1 yang menggambarkan rekapitulasi penilaian kinerja pegawai Dinas Pariwisata Bandar Lampung.

Tabel 1.1 Klasifikasi Penilaian Keberhasilan Pencapaian Sasaran Strategis Dan Capaian Indikator Kinerja Tahun 2021

Skor	Capaian	Keterangan
4	>95 %	Sangat baik
3	75% - 94%	Baik
2	55% - 74%	Cukup
1	< 55%	Kurang

Sumber : Dinas Pariwisata Bandar Lampung, 2021

Tabel 1.2 Pencapaian Sasaran Strategis Dan Capaian Indikator Kinerja Tahun 2021

No	Sasaran strategis	Indikator kinerja	Capaian (%)
1	Meningkatnya daya saing pariwisata	Persentase peningkatan kunjungan wisatawan	88,00
2	Meningkatnya kualitas pemasaran pariwisata	Persentase pemasaran pariwisata	85,00
3	Meningkatnya kontribusi sektor pariwisata dalam perekonomian daerah	Persentase sektor pariwisata (makanan, minuman, akomodasi, dan jasa lainnya)	63,50
4	Meningkatnya kualitas pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif	Persentase SDM yang mengikuti pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif	85,00
5	Meningkatnya kualitas daya tarik destinasi pariwisata	Persentase daya tarik destinasi pariwisata	85,00
6	Meningkatnya kualitas pengembangan ekonomi kreatif daerah	Persentase pengembangan ekonomi kreatif	85,00
7	Meningkatnya layanan penunjang urusan pemerintah daerah.	Persentase layanan administrasi program penunjang perangkat daerah.	100,00
Rata-rata			**84,5**

Sumber : Dinas Pariwisata Bandar Lampung, 2021

Data Tabel 1.2 menunjukkan nilai capaian kinerja pegawai dinas Pariwisata belum maksimal dilihat dari kinerja hasil pencapaian yang telah didapatkan. Nilai rata-rata capaian kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Pariwisata 2021 yaitu tercapai 84,5% masuk kedalam kategori baik. Dapat dikatakan bahwa capaian kinerja pegawai belum bisa terlaksana dengan apa yang sudah ditargetkan.

Berdasarkan hasil wawancara kinerja yang terjadi pada pegawai pada Dinas Pariwisata yaitu mengenai ketepatan waktu yaitu mengenai keterlambatan datangnya pegawai serta kurangnya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi perhatian yang tinggi karena dapat menurunkan kinerja perusahaan tersebut. Hal tersebut dikarenakan pegawai Dinas Pariwisata pernah datang terlambat sehingga banyak rekan-rekan pegawai dari instansi lain yang mengeluh karena terlalu lama menunggu.

Peningkatan kinerja pegawai akan membuat tercapainya tujuan organisasi dengan baik. Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi suatu organisasi dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai. Dengan peraturan manajemen sumber daya manusia secara profesional diharapkan pegawai bekerja secara produktif. Oleh karena itu, sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mengemban tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dengan demikian peningkatan pengawasan dan disiplin sangat diperlukan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah profesionalisme kerja pegawai. Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Menurut Robbins, (2015) mengatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi suatu keahlian yang merupakan hasil dari

latihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakan. Para dasarnya setiap aparatur pemerintah dituntut mempunyai profesionalisme sesuai dengan tugas dan jabatannya. Melaksanakan setiap bidang kerja sesuai dengan tugas dan fungsi secara struktural organisasi yang kredibel menjadi salah satu tugas dan kewajiban jabatan yang harus dilaksanakan dengan amanah dan sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada. Peningkatan kinerja aparatur merupakan salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia aparatur (Roza, 2017).

Lingkungan strategis nasional dan internasional aparatur harus memiliki 5 (lima) kompetensi profesional, yaitu: 1) memiliki keterampilan dan keahlian sesuai bidang pekerjaannya, 2) kemampuan untuk inovasi dan kreatifitas dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan citra dan kinerja instansi masing-masing, 3) memiliki kesungguhan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya (*committed to work*), 4) mampu menunjukan motivasi dan komitmen pelayanan yang tinggi sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, serta 5) memegang teguh etika profesional. Itu semua harus dihadapi dengan semangat baru dan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang pada pokoknya mengacu pada kepemerintahan yang baik (*good governance*) dalam otonomi daerah (Yesy, 2016).

Tabel 1.3 Masalah Profesionalisme

No	Sasaran strategis	Indikator kinerja	Capaian (%)
1	Meningkatnya kualitas pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif	Persentase SDM yang mengikuti pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif	85,00

Sumber : Dinas Pariwisata Bandar Lampung, 2021

Berdasarkan tabel 1.3 terkait masalah profesionalisme pegawai di dinas pariwisata masuk kedalam sasaran strategis mengenai kualitas pengembangan sumber daya pariwisata dan ekonomi kreatif yang belum mendapatkan hasil capaian 100%. Hal tersebut tercermin dari kemampuan aparatur dalam menguasai dan memahani serta melaksanakan bidang tugas sesuai dengan profesinya belum sepenuhnya dimiliki oleh aparatur selain itu jumlah pekerjaan yang dihasilkan tidak sebanding dengan waktu yang diperlukan serta kualitas pekerjaan yang dihasilkan kurang optimal.

Menurut Wibowo (2014) komunikasi adalah proses dalam pengaturan organisasi untuk memelihara agar manajemen dan para pegawai tetap tahu tentang bermacam-macam hal yang relevan. Bayu dan Joko (2016) mengatakan, "organisasi adalah sebuah bentuk kerjasama yang sistemik antara sejumlah orang untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan". Disebut kerjasama karena di dalamnya terbentuk jalinan, hubungan, relasi, dan komunikasi antara sejumlah orang yang mempunyai tugas dan fungsi yang sama atau yang berbeda-beda lalu membentuk sebuah sistem untuk memenuhi tujuan yang telah disepakati bersama. Adapun yang dilakukan oleh perusahan adalah menjaga mereka agar tetap memiliki dorongan untuk tetap menjalankan pekerjaannya dengan baik. Sebagaimana jika komunikasi pegawai disuatu perusahaan sudah tidak ada lagi untuk bekerja, maka dapat dipastikan kualitas pelayanan pegawai akan rendah.

Tabel 1.4 Masalah Komunikasi

No	Sasaran strategis	Indikator kinerja	Capaian (%)
1	Meningkatnya kualitas pemasaran pariwisata	Persentase pemasaran pariwisata	85,00

Sumber : Dinas Pariwisata Bandar Lampung, 2021

Berdasarkan tabel 1.4 terkait masalah komunikasi pegawai di dinas pariwisata masuk kedalam sasaran strategis mengenai kualitas pemasaran pariwisata yang belum mendapatkan hasil capaian 100%. Buruknya komunikasi ini dapat dilihat dari kurangnya komunikasi antar perusahaan-perusahaan yang

bekerjasama dengan dinas pariwisata sehingga pemasaran terkait dinas pariwisata masih rendah.

Waspodo (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan yang dirasakan setiap individu berdasarkan pada perbandingan apa yang diterima secara langsungdari hasil pekerjaannya dengan apa yang diinginkan atau diharapkan pantas atau layak diterima oleh pegawainya. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat.

Tabel 1.5 Masalah Kepuasan Kerja

No	Sasaran strategis	Indikator kinerja	Capaian (%)
1	Meningkatnya daya saing pariwisata	Persentase peningkatan kunjungan wisatawan	88,00

Sumber : Dinas Pariwisata Bandar Lampung, 2021

Berdasarkan tabel 1.4 terkait masalah komunikasi pegawai di dinas pariwisata masuk kedalam sasaran strategis mengenai daya saing pariwisata yang belum mendapatkan hasil capaian 100%. Hal ini juga bisa disebabkan kurang puasnya wisatawan terhadap pelayanan wisata yang diberikan dan hal ini juga mempengaruhi jumlah kedatangan wisatawan khususnya di wilayah kota Bandar Lampung.

Mengingat pentingnya profesionalisme, komunikasi dan kepuasan kerja, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanannya semaksimal mungkin. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PROFESIONALISME, KOMUNIKASI, KEPUASAN KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PARIWISATA”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata?
4. Apakah profesionalisme, komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah profesionalisme, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Bandar Lampung di Jl. Jendral Sudirman No.29 Rawa Laut, Enggal, Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 sampai Januari 2022.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja Pegawai, Profesionalisme, Komunikasi dan Kepuasan Kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan diatas maka diambil tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Pariwisata dengan profesionalisme pegawai.
2. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Pariwisata dengan komunikasi.
3. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Pariwisata dengan kepuasan kerja.
4. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Pariwisata dengan profesionalisme, komunikasi dan kepuasan kerja pegawai.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan mengetahui pemecahan permasalahan, maka akan diperoleh beberapa manfaat, antara lain:

1. Bagi Akademik

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang diimplementasikan untuk mengetahui kinerja pegawai dan profesionalisme, komunikasi pegawai dan tingkat kepuasan PNS.

2. Bagi Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Bandar Lampung

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai masukan dalam mengetahui proses pengambilan keputusan dengan melihat aktivitas yang dilakukan masyarakat dalam menilai kinerja pegawai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil penelitisn ini diharapkan dapat memberikan pegangan referensi bagi penelitian dibidang yang sama dimasa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I tercantum latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis / peneliti. Apabila penelitian memerlukan analisa statistika maka pada bab ini dicantumkan juga teori statistika dan hipotesis (bila diperlukan).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan hal-hal yang berhubungan dengan pengumpulan data dan pengolahan data. Berisi penjelasan mengenai variabel-variabel penelitian, penentuan sampel, sumber dan jenis data, serta alat analisis yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai profesionalisme, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN