

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun sebuah perusahaan, juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Hamid, (2020).

Priyono & Marnis, (2008). Perilaku dan sifat sumber daya manusia ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia yang handal sangat diperlukan oleh setiap organisasi, baik organisasi pemerintahan juga organisasi swasta. Sumber daya manusia yang handal dapat memiliki kinerja yang baik sehingga mampu memberi dampak yang positif terhadap kinerja organisasi. Namun, sumber daya manusia yang handal tidak lantas mampu meningkatkan kinerja suatu organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang handal sekalipun perlu di *manage* agar memiliki kinerja yang baik dan bersifat kolektif dan merupakan kesatuan yang padu agar dapat mencapai tujuan organisasi. Dengan manajemen yang baik, sumber daya manusia yang kurang handalpun diharapkan mampu memiliki kinerja yang baik, terlebih lagi sumber daya manusia yang dimiliki di dalam sebuah organisasi merupakan sumber daya manusia yang memiliki kualitas baik, dapat dipastikan bahwa peran manajemen yang baik tersebut dapat memaksimalkan kinerja, sehingga manajemen dan sumber daya manusia memiliki hubungan yang signifikan di dalam sebuah organisasi.

Organisasi merupakan tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional, sistematis, terencana, terorganisir, dipimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-prasarana, data dan lain sebagainya yang digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Sasaran yang harus dilakukan oleh organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, serta memiliki pengaruh dalam mengembangkan organisasi, baik untuk perekrutan anggota dan pencapaian apa yang akan atau ingin dilakukan dalam proses berjalannya organisasi tersebut, merupakan cerminan dari tujuan organisasi. Ambarwati, (2018). untuk mencapai tujuannya, suatu organisasi perlu memberikan dukungan terhadap pegawainya, baik itu dukungan yang bersifat langsung, maupun tidak langsung, dukungan berupa finansial maupun non finansial, dukungan yang berorientasi pada keuntungan, kepedulian maupun terhadap keadilan. Wahyudi & Salam,( 2020).

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), terdapat 3 (tiga) aspek penting dukungan organisasi yang dapat dirasakan, yaitu; a) keadilan; b) dukungan atasan/pemimpin; c) imbalan dari organisasi dan kondisi kerja. Teori dukungan organisasi menyatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan emosional dan menilai keuntungan dari peningkatan usaha dalam bekerja, karyawan membentuk persepsi umum mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraannya (persepsi dukungan organisasi). Menurut Erdogan and Enders (2016;8) menyatakan bahwa dukungan organisasi merupakan derajat kepercayaan individu terhadap organisasi bahwa organisasi peduli kepadanya, menilai setiap masukan yang diberikan, dan menyediakan pertolongan dan bantuan untuknya.

Salah satu organisasi yang ada di Indonesia ialah organisasi publik. Menurut peraturan BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) yang dituangkan dalam Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik. Yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Yang bertujuan untuk terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Seperti dalam pasal 5 ayat 2 salah satunya Pendidikan.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi mendefinisikan bahwa, pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis yang di selenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Fungsi pendidikan tinggi adalah a) Mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, b) Mengembangkan civitas akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan tri dharma dan; c) Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora.

Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, mengamanatkan bahwa tata kelola dalam suatu lembaga perguruan tinggi, baik perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta. di Indonesia sendiri terdapat ratusan perguruan tinggi yang tersebar di seluruh Indonesia, diantaranya yaitu Provinsi Lampung, Provinsi Lampung merupakan provinsi paling selatan yang ada di pulau sumatera. Terdapat 3 universitas negeri dan 10 universitas swasta yang tersebar di provinsi Lampung, salah satunya universitas lampung. Universitas Lampung memiliki 8 fakultas yang terdiri dari : Fakultas Kedokteran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu

Sosial Ilmu Politik, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan dan Fakultas Pertanian.

Fakultas Pertanian merupakan salah satu fakultas yang berada di lingkungan Universitas Lampung, yang berdiri pada tanggal 20 November tahun 1967 dan menjadi bagian integral dalam wadah Universitas Lampung dan ditetapkan sebagai hari jadi pada tanggal 16 November 1973. Saat ini Fakultas Pertanian Universitas Lampung membawahi 1 (satu) Program Doktorat (S3), 5 (lima) Program Magister (S2), 15 (lima belas) Program Sarjana (S1) dan 1 Program Diploma (D3) serta 26 (dua puluh enam) Laboratorium dan 1 (satu) Laboratorium Lapang Terpadu.

Tugas-tugas administratif dalam rangka menunjang proses belajar mengajar didukung oleh Koordinator Bagian, Sub Koordinator Bagian Akademik dan Kerjasama, Sub Koordinator Umum dan Keuangan, Sub Koordinator Kemahasiswaan dan Alumni, dan Sub Koordinator Bagian Perencanaan dan Kepegawaian. Tata kelola pada Perguruan Tinggi harus menuju pada tata kelola manajemen internal Perguruan Tinggi yang sehat, dalam rangka menuju pada penjaminan mutu internal Perguruan Tinggi. Salah satu aspek yang terdapat dalam tata kelola sistem pendidikan adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, yang termasuk ke dalam tenaga kependidikan yaitu tenaga pustakawan, laboran, teknisi, analis, operator, dan programmer. Sumber daya manusia sebagai tenaga kependidikan yang memiliki kemampuan yang baik sangat di butuhkan di dalam perguruan tinggi agar mampu meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan perguruan tinggi.

Salah satu unsur yang sangat penting di dalam meningkatkan kinerja pegawai tenaga kependidikan adalah kemampuan, Mangku Negara (2015; 67). Kemampuan tenaga kependidikan dalam menjalankan dan mengoperasikan sistem yang digunakan serta kemampuan dalam menyelesaikan tugas yang diembannya dalam mencapai target kinerja sebagai tenaga kependidikan di perguruan tinggi yang tertuang dalam PP RI Nomor 30 Tahun 2019, Pasal

1 sasaran kerja pegawai yang selanjutnya disingkat SKP adalah rencana kinerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS yang harus dicapai setiap tahunnya. Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh penguasaan teknologi informasi dari karyawan suatu organisasi. Dengan aplikasi teknologi maka organisasi akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari sistem tradisional ke sistem manajemen kontemporer. Teknologi informasi berkaitan dengan pelayanan, hal tersebut dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan, Parasuraman et al (1988 dalam mardjiono 2009).

Di era perkembangan teknologi saat ini yang begitu pesat, proses pelayanan administrasi penunjang akademika dan kemahasiswaan diharapkan prosesnya dapat diproses secara tepat, sehingga mahasiswa tidak diharuskan datang ke universitas untuk mengurus proses administrasi penunjang akademika maupun kemahasiswaan. Terlebih lagi ditengah kondisi saat ini dimana penyebaran *coronavirus disease 19 (covid19)* di Indonesia yang tidak terkendali, sehingga pemerintah membatasi mobilitas masyarakat tidak terkecuali sektor pendidikan, yang menerapkan pembelajaran online atau secara *daring* (dalam jaringan), Namun realita dilapangan menunjukkan bahwa masih adanya pelayanan proses penunjang akademika maupun kemahasiswaan yang di proses secara langsung, mengharuskan mahasiswa untuk datang ke universitas dalam memprosesnya.

Hal tersebut dapat disebabkan karena kurangnya kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat, kepuasan kerja seperti yang dikemukakan oleh Narmodo (2009) faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya yaitu kepuasan kerja, karena pegawai merasa sudah cukup puas dengan apa yang telah dikerjakan saat ini atau dapat disebabkan karena kurangnya dukungan dari organisasi dalam memberikan pelatihan, dukungan fasilitas, dan alat bantu, hal tersebut membuat kurang optimalnya kinerja tenaga kependidikan. Seperti yang dikemukakan oleh Linda Rhoades dan Robert Eisenberger (2002) terdapat 3 aspek yang mempengaruhi dukungan organisasi: 1) keadilan 2) dukungan atasan, 3) imbalan organisasi dan kondisi kerja, kondisi kerja yang

meliputi stres kerja, otonomi kerja, dan pelatihan. Dimana pelatihan merupakan praktik diskresioner yang mengkomunikasikan investasi pada pegawai, sehingga mengarah pada peningkatan dukungan organisasi.

Menurut Mangkunegara, (2015) kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan berdasarkan kriteria yang ditentukan dalam persyaratan pekerjaan dengan menggunakan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang meliputi kemampuan analistik dan sistem sintesis sesuai dengan tuntutan teknologi. kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi menurut Torang, (2014; 74). Berikut daftar surat yang diproses secara konvensional ditampilkan dalam tabel 1.1

Tabel 1.1 Jenis surat administrasi yang di proses secara langsung

No	Jenis Surat
1	Surat Keterangan Masih Kuliah
2	Surat Keterangan Pendamping Ijasah
3	Surat Keterangan Tidak Menerima Beasiswa
4	Surat Cuti Akademik
5	Surat Ijin Penelitian
6	Surat Tugas
7	Surat Permohonan Penundaan UKT

Menurut penelitian Ketut & Gede (2018), membuktikan dimana peran dukungan organisasi berdampak positif, secara langsung berpengaruh terhadap kinerja pegawai sehingga memberikan hasil positif terhadap kinerja instansi. Namun berbeda metode penelitian yang digunakan oleh penulis, karena penulis akan menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan, maka penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai “Analisis Dukungan Organisasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Tenaga Kependidikan di Fakultas Pertanian Universitas Lampung”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas maka dapat diambil rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana Dukungan Organisasi berperan dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian Universitas Lampung

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Dukungan Organisasi yang diberikan di dalam upaya meningkatkan Kinerja Pegawai Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian Universitas Lampung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini nantinya dapat menambah referensi bagi penelitian mahasiswa lainnya yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan dukungan organisasi, khususnya mengenai kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Pertanian Universitas Lampung.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan oleh instansi untuk memberikan dukungan organisasi yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai.