

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang terjadi saat ini memiliki pengaruh yang berdampak pada kehidupan organisasi. Era globalisasi yang menuntut berbagai perubahan pada kelangsungan hidup organisasi agar dapat beradaptasi, bertahan, serta lebih terarah pada tujuan yang ingin dicapai. Menurut Harleigh Trecker (Sutarto, 1993: 24) mengemukakan bahwa : ‘Organisasi adalah perbuatan atau proses menghimpun atau mengatur kelompok-kelompok yang saling berhubungan dari instansi menjadi suatu keseluruhan yang bekerja’. Sedangkan dikemukakan menurut J. William Schulze (Sutarto, 1993: 23) bahwa :

Organisasi adalah penggabungan dari orang-orang, benda-benda, alat-alat, perlengkapan, ruang kerja dan segala sesuatu yang bertalian dengannya, yang dihimpun dalam hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Organisasi atau lembaga memiliki berbagai aktivitas yang harus dijalankan demi mencapai tujuan organisasi. Berbagai aktivitas yang dijalankan oleh organisasi tidak akan lepas dari SDM (Sumber Daya Manusia). Menurut N.B. Silalahi (1983: 23) mengemukakan bahwa : “Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi dibanding dengan sumber daya yang lainnya, hal ini disebabkan sumber daya manusia mempengaruhi efektivitas dan efisiensi organisasi”. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2001: 1)

mengemukakan bahwa : “Sumber daya manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau *power*)”.

Oleh karena itu keberadaan sumber daya manusia dalam organisasi memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan organisasi dalam mewujudkan program-program kerjanya akan sangat ditentukan oleh sejauhmana kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan kemampuan dari sumber daya manusia. Dalam mengoptimalkan kemampuan dari manusia maka dibutuhkan faktor-faktor pendukung, salah satu faktor pendukung yaitu dengan memperhatikan kesejahteraan dari pegawai yang berupa kompensasi atau imbalan atas pekerjaannya. Fenomena yang terjadi sekarang ini bagi kebanyakan pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi yaitu pegawai bekerja untuk mencari penghasilan demi memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu pegawai merupakan sumber daya manusia yang menjual jasanya berupa tenaga, wawasan, keahlian dan waktunya untuk mendapatkan suatu imbalan. Tetapi disisi lain para pegawai yang telah bekerja dan mengabdikan diri pada suatu organisasi mengharapakan suatu kompensasi atau imbalan yang setimpal atas hasil pekerjaannya. Menurut T. Hani Handoko (2001: 9) mengemukakan bahwa :

Bila para karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik, mereka harus menerima kompensasi yang adil dan layak. Bentuk penghargaan yang diberikan pada pegawai berupa pengupahan dan penggajiaan, serta berbagai bentuk kompensasi pelengkap-*fringe benefit* seperti asuransi dan rekreasi.

“Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka” (T. Hani Handoko, 2001: 155). Sedangkan Menurut Moekdijat mengemukakan bahwa : “Kompensasi mempunyai arti sangat luas termasuk gaji, upah, perumahan dinas, fasilitas kendaraan, pakaian kerja, tunjangan beras, tunjangan rumah dinas dan tunjangan-tunjangan lainnya”. Pemberian kompensasi merupakan salah satu cara agar para pegawai dalam suatu organisasi termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya, terutama kompensasi dapat menunjang kebutuhan hidup para pegawai yang akan berakibat pada kepuasan kerja dan produktivitas kerja pegawai yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh dalam pencapaian tujuan organisasi. Adapun prinsip kompensasi adalah adil dan layak.

Di Indonesia fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyak pegawai yang kompensasi atau imbalan yang didapatkan masih kurang sesuai dengan hasil kerjanya. Dapat terlihat masih banyak pegawai yang mendapat gaji dibawah UMR (Upah Minimum Regional). Ketidaksesuaian antara imbalan dengan hasil pekerjaan dari pegawai memberikan dampak yang kurang baik pada hasil kerja pegawai, hal yang terjadi adalah ketidakpuasan atas imbalan yang diberikan dan penurunan motivasi kerja pegawai. Hal-hal yang akan terjadi apabila terjadi ketidaksesuaian pemberian kompensasi atau imbalan maka para pegawai biasanya akan mencari tambahan diluar organisasi atau lebih parahnya pegawai dapat mengundurkan diri dari organisasi dan masuk organisasi lain yang memberikan kompensasi atau imbalan yang lebih besar dari sebelumnya. Dari contoh ini maka

organisasi akan mengalami kerugian yaitu kehilangan para pegawai yang memiliki prestasi kerja yang baik. Apabila dampak yang kurang baik ini dibiarkan terus menerus terjadi maka akan memberikan efek negatif terhadap aktivitas organisasi dan tertundanya pencapaian tujuan organisasi atau lembaga.

Sejalan dengan itu salah satu lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pengembangan karir sumber daya manusia yaitu Balai Diklat PU Wilayah II Bandung memiliki sumber daya manusia yang bervariasi untuk mendukung ketercapaian tujuan dari organisasi atau lembaga, sebagai contoh sumber daya manusia yang dimiliki terdiri atas 46 orang pegawai dan memiliki jabatan yang berbeda. Dari jabatan yang dimiliki pegawai Balai Diklat PU Wilayah II Bandung tentunya imbalan atau kompensasi yang diberikan pun berbeda-beda sesuai dengan jabatan dan pekerjaan yang dimilikinya.

Pada Balai Diklat PU Wilayah II Bandung dalam hal pemberian kompensasi berdasarkan pada peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pemberian kompensasi kepada pegawai tentunya berpengaruh pada kelangsungan hidup organisasi. Balai Diklat PU Wilayah II Bandung memiliki Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi yaitu :

Visi

Terpenuhinya Kompetensi Sumber Daya Insani Bidang Pekerjaan Umum yang Profesional

Misi

- a) Menata kelembagaan Balai Diklat yang efektif dan efisien
- b) Mengembangkan Sistem Informasi Diklat yang efektif dan efisien
- c) Mengoptimalkan Sumber Daya Aparatur Balai yang ada
- d) Menyediakan/mengembangkan kurikulum modul Diklat

- e) Mengoptimalkan pemanfaatan prasarana dan sarana Diklat yang efektif dan efisien
- f) Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan
- g) Menyelenggarakan penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Tugas Pokok

Melaksanakan perencanaan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan pegawai bidang Pekerjaan Umum dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten.

Fungsi

- a) Penyusunan dan rencana program pendidikan dan pelatihan pegawai
- b) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan pegawai
- c) Penyelenggaraan dan pelatihan tertentu sesuai dengan pemerintah daerah
- d) Pengadaan media dan bahan pendidikan dan pelatihan pegawai
- e) Pengembangan kurikulum (sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daerah)
- f) Pelaksanaan sistem informasi, pengembangan kerja sama, determinasi bahan serta evaluasi pendidikan dan pelatihan
- g) Pelaksanaan evaluasi pendidikan dan pelatihan
- h) Pelaksanaan urusan administrasi pengajaran dan pelaksanaan kegiatan ketatausahaan dan rumah tangga
- i) Pengelolaan Unit Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Pada Balai Diklat PU Wilayah II Bandung sebagian besar pegawai adalah PNS (Pegawai Negeri Sipil) maka jenis kompensasi yang diberikan tidak jauh berbeda dengan PNS yang bekerja di tempat lain. Jenis-jenis kompensasi yang diberikan kepada pegawai yaitu berupa : gaji/upah, insentif, tunjangan-tunjangan, dan lain-lain. Jenis kompensasi yang diberikan setiap organisasi atau lembaga berbeda karena tergantung pada kebijakan yang ditetapkan, dapat dilihat terutama pemberian kompensasi untuk pegawai negeri dan pegawai swasta. Adapun jenis kompensasi yang diberikan Balai Diklat PU Wilayah II Bandung berupa gaji/upah, insentif, tunjangan-tunjangan, fasilitas, lingkungan kerja dan pekerjaan.

Pada kenyataannya pengaruh pemberian kompensasi memang sangat memberikan gairah yang cukup besar bagi efektivitas kerja para pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung terutama dalam hal hasil kerja, metode kerja, pemanfaatan sumber daya, dan ketepatan penggunaan biaya operasional. Dengan pemberian kompensasi yang sesuai kepada para pegawai maka dengan begitu kontribusi yang diberikan oleh para pegawai pun akan semakin optimal, dan apabila pemberian kompensasi kurang sesuai maka akan terjadi hal yang sebaliknya yaitu adanya penurunan kontribusi dalam bekerja.

Pemberian kompensasi merupakan hal yang sensitif dan penting untuk menghasilkan efektivitas kerja pegawai yang positif, dan efektivitas kerja dapat diukur dari hasil kerja serta prestasi kerja para pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Efektivitas kerja juga berkaitan dengan hasil kerja dan prestasi kerja dari para pegawai baik secara individu, kelompok dan organisasi. Sejalan dengan itu N.A. Ametembun (1981: 9) menjelaskan bahwa pengertian efektivitas kerja sebagai berikut :

Efektivitas kerja adalah keadaan atau keberhasilan suatu kerja dari pegawai untuk memberikan guna yang diharapkan dengan kriteria bahwa tujuan-tujuan yang telah ditetapkan tercapai melalui kegiatan-kegiatan yang terus menerus ditopang oleh berbagai keadaan, baik kualitas maupun kuantitas, sarana dan alat-alat kerja yang digunakan.

Pencapaian efektivitas kerja yang tinggi dapat pula dipengaruhi oleh seorang pemimpin, seorang pemimpin harus mampu mengupayakan agar para pegawai dapat bertanggungjawab atas pekerjaannya, memiliki motivasi dalam

bekerja, serta pemimpin juga dapat mengevaluasi dan menilai hasil kerja dari para pegawai agar dapat memberikan kompensasi atau imbalan yang sesuai atas hasil kerja pegawai dalam rangka mencapai tujuan dalam organisasi.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan penulis dapat terlihat jelas bahwa efektivitas kerja pegawai dapat meningkat apabila pemberian kompensasi atau imbalan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga sesuai dengan hasil kerja dan prestasi kerja serta terpenuhinya harapan dari pegawai yaitu untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti Kontribusi Pemberian Kompensasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pokok permasalahan yang menjadi inti dalam penelitian. Agar masalah diatas tidak terlalu luas lingkupnya serta dapat mengarah pada tujuan yang diharapkan maka penulis menetapkan masalah dalam penelitian meliputi :

1. Bagaimanakah gambaran pemberian kompensasi di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung?
2. Bagaimanakah gambaran efektivitas kerja pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung?
3. Seberapa besar kontribusi dari pemberian kompensasi terhadap efektivitas kerja pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk memahami, mengetahui, dan memperoleh gambaran secara umum tentang Kontribusi Pemberian Kompensasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk memperoleh gambaran mengenai kontribusi pemberian kompensasi yang dilakukan di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.
- b. Untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas kerja pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.
- c. Untuk memperoleh gambaran mengenai seberapa besar kontribusi pemberian kompensasi terhadap efektivitas kerja pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan masukan-masukan yang penting dalam menjawab mengapa pemberian kompensasi, efektivitas kerja pegawai, dan kontribusi pemberian kompensasi terhadap efektivitas kerja pegawai penting untuk diteliti.

1. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan disiplin ilmu Administrasi Pendidikan.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap dunia pendidikan dalam hal peningkatan mutu pendidikan.
- c) Hasil penelitian dapat memperkaya pengetahuan serta wawasan mengenai kontribusi pemberian kompensasi terhadap efektivitas kerja pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.

2. Manfaat Operasional

- a) Penelitian ini dapat memecahkan masalah dalam pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.
- b) Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak Balai Diklat PU Wilayah II Bandung demi kemajuannya di masa yang akan datang dalam hal mengelola kompensasi lebih baik, agar dapat memberikan kontribusi pada efektivitas kerja pegawai.
- c) Hasil penelitian dapat menjadi alat yang berupa alternatif-alternatif dalam memecahkan masalah yang muncul dalam pemberian kompensasi terhadap efektivitas kerja pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan untuk peneliti, khususnya dalam memahami disiplin ilmu

Administrasi Pendidikan. Dengan penelitian ini memotivasi peneliti dalam memahami konsep mengenai pemberian kompensasi terhadap efektivitas kerja pegawai.

E. Anggapan Dasar

Anggapan dasar merupakan titik tolak pemikiran yang kebenarannya tidak diragukan lagi oleh peneliti yang harus dirumuskan dengan jelas. Winarno Surakhmad (1982: 93) mengemukakan definisi sebagai berikut : “Anggapan dasar atau postulat adalah suatu titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik”. Dari definisi diatas maka anggapan dasar yang dijadikan pijakan dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

- a. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan unsur yang paling dominan, karena manusia menjadi perencana, pelaksana dan penentu tercapainya tujuan organisasi (S. P. Hasibuan, 2001: 23).
- b. Pemberian kompensasi terhadap pegawai merupakan salah satu hal yang perlu dilakukan setiap organisasi dan memenuhi kepentingan individu dalam hal kesejahteraan (Henry Simamora, 1995: 412).
- c. Kompensasi merupakan salah satu faktor yang mendorong efektivitas dan prestasi kerja dalam suatu organisasi (T. Hani Handoko, 1998: 159).
- d. Kompensasi dikatakan penting bagi pegawai karena besarnya kompensasi merupakan cerminan atau ukuran nilai terhadap kerja pegawai itu sendiri (Sedamayanti, 2001: 23).

- e. Efektivitas sebagai usaha mencapai keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara (Richard M. Steers, 1985: 54).
- f. Efektivitas kerja karyawan dapat diukur dari beberapa hal yaitu: Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik (Sondang P. Siagian, 1993: 32).

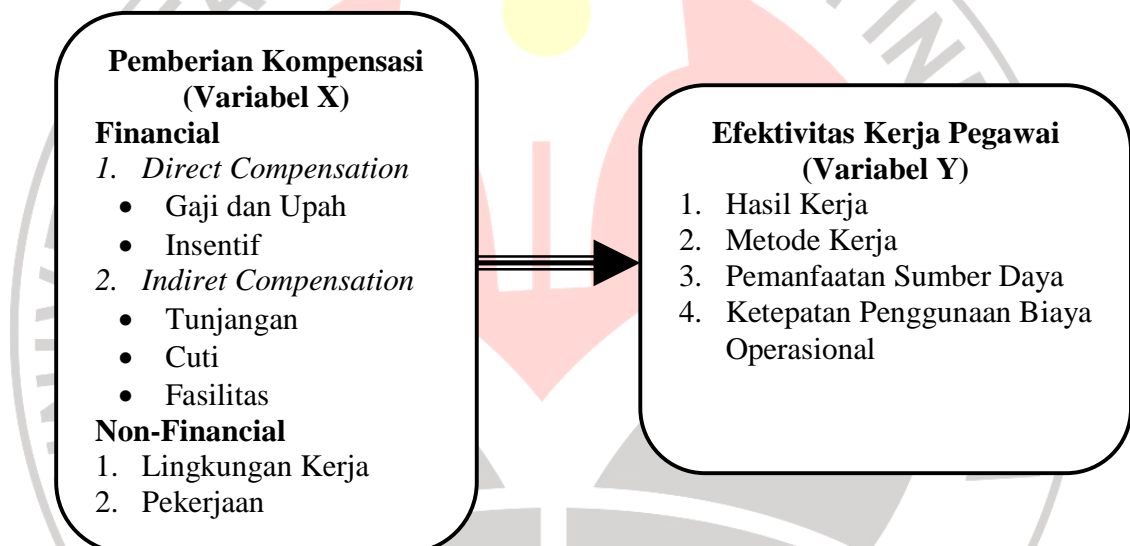
F. Hipotesis

Hipotesis merupakan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan peneliti sampai bukti telah terkumpul. Menurut S. Arikunto (1998: 67) mengemukakan bahwa : “Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan peneliti, sampai bukti melalui data yang terkumpul dan sekurang-kurangnya mengandung dua variabel atau lebih”.

Sugiyono (2007: 70) juga mengemukakan bahwa : “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Sedangkan menurut Sudjana (1986: 213) “Hipotesis adalah perumusan sementara mengenai sesuatu hal itu dan menuntut atau mengarahkan penelitian selanjutnya”.

Berdasarkan pendapat diatas maka penulis ingin mengemukakan hipotesis positif yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikansi antara Kontribusi Pemberian Kompensasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.

Secara sistematis pengaruh antara kedua variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1
Hubungan antar Variabel Penelitian

Keterangan :

Variabel X : Pemberian Kompensasi

Variabel Y : Efektivitas Kerja Pegawai

—————> : Garis hubungan antara Variabel X (Pemberian Kompensasi) dan Variabel Y (Efektivitas Kerja Pegawai).

Gambar diatas dapat diketahui bahwa terdapat keterkaitan antara Variabel X (Pemberian Kompensasi) yaitu sebagai variabel independen (bebas) atau variabel yang tidak terikat, karena variabel X tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Untuk Variabel Y (Efektivitas Kerja) yaitu sebagai variabel dependen (terikat) atau variabel yang sangat ditentukan dan dipengaruhi oleh variabel independen yaitu variabel X (Pemberian Kompensasi). Dalam mengetahui tinggi, sedang atau rendahnya efektivitas kerja pegawai ditentukan dari pemberian kompensasi dari organisasi atau lembaga.

G. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah petunjuk yang terinci tentang bagaimana pengukuran tersebut harus dilakukan dan alat apa yang terinci dipergunakan untuk melakukan pengukuran tersebut (I Gusti Ngurah Agung, 1992: 42). Dalam menghindari pembiasan dalam penelitian ini maka dibutuhkan adanya definisi untuk mengarahkan dan memperjelas penelitian. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1) Kontribusi

Kontribusi adalah kata serapan dari Bahasa Inggris yaitu “*contribution*” yang dalam Bahasa Indonesia sepadan dengan kata “sumbangan” atau “daya dukung”. Kontribusi adalah sumbangan yang ada atau timbul dari sesuatu (manusia, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan dan perbuatan seseorang” (Balai Pustaka, 1984: 664).

Kontribusi yang dimaksud dalam penelitian adalah sumbangan atau daya dukung pemberian kompensasi terhadap efektivitas kerja pegawai di Balai Diklat PU Wilayah II Bandung.

2) Pemberian Kompensasi

Hani Handoko (2001: 155) mengemukakan bahwa : “Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka”. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2001: 9) “Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi”.

Berdasarkan dua pendapat diatas maka pemberian kompensasi dalam penelitian ini adalah balas jasa dari lembaga atau organisasi kepada para pegawai yang telah memberikan kontribusi, adapun yang diberikan berupa kompensasi finansial (materil) dan non-finansial (non-materil).

3) Efektivitas Kerja

N.A. Ametembun (1981: 9) menjelaskan bahwa pengertian efektivitas kerja sebagai berikut :

Efektivitas kerja adalah keadaan atau keberhasilan suatu kerja dari pegawai untuk memberikan guna yang diharapkan dengan kriteria bahwa tujuan-tujuan yang telah ditetapkan tercapai melalui kegiatan-kegiatan yang terus menerus ditopang oleh berbagai keadaan, baik kualitas maupun kuantitas, sarana dan alat-alat kerja yang digunakan.

Efektivitas kerja merupakan hasil perpaduan antara produktifitas, fleksibilitas dan perasaan tidak ada tekanan kepada pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi. Jadi dapat dikatakan efektivitas kerja merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

H. Paradigma Penelitian

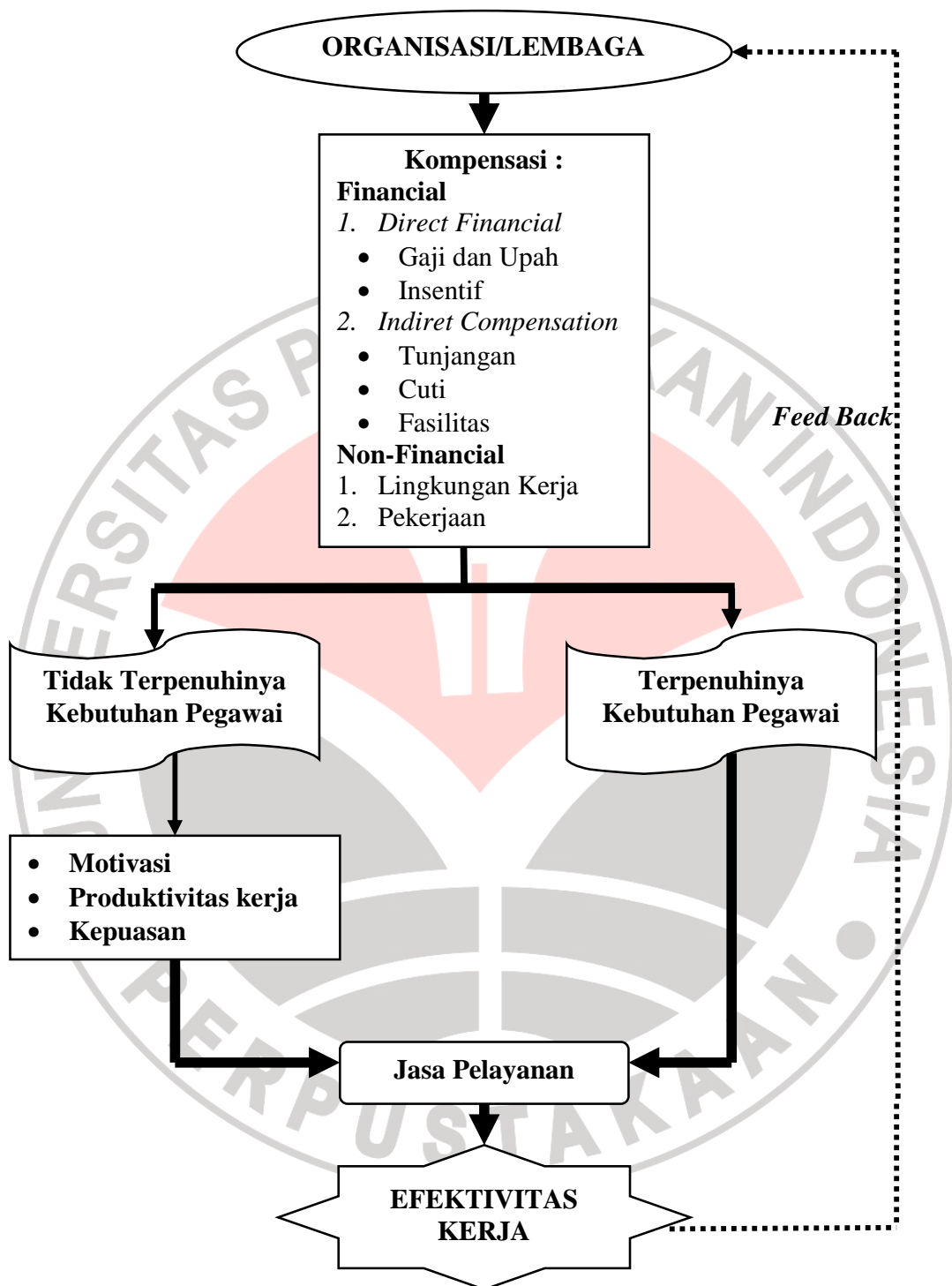
Dalam penelitian ini yang menggunakan pendekatan kuantitatif yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa hubungan gejala dalam penelitian ini bersifat kausal (sebab akibat), maka peneliti melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada variabel saja. Pola hubungan antara variabel yang akan diteliti tersebut disebut paradigma penelitian. Menurut Sugiyono (2007: 43) mengemukakan bahwa :

“Paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis dan teknik analisis statistik yang akan digunakan”.

Pemberian kompensasi kepada para pegawai yang bekerja pada suatu organisasi atau lembaga ditujukan untuk mendukung efektivitas kerja pegawai yang diharapkan di masa yang akan dapat meningkatkan efektivitas kerja organisasi atau lembaga terutama dalam mencapainya tujuan dari organisasi atau

lembaga tersebut. Tercapainya tujuan organisasi yaitu pada Balai Diklat PU Wilayah II Bandung dapat dilihat dari tugas pokoknya yaitu : “Melaksanakan perencanaan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan pegawai bidang Pekerjaan Umum dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten”. Pada pelaksanaan pendidikan dan latihan tentunya membutuhkan sumber daya manusia untuk melaksanakan berbagai aktivitas demi tercapainya tujuan organisasi atau lembaga, setelah berbagai aktivitas dilaksanakan tentunya para pegawai harus diberikan kompensasi atau imbalan sebagai balas jasa atas hasil kerja pegawai. Kompensasi yang diberikan Balai Diklat PU Wilayah II Bandung berupa gaji, insentif, tunjangan-tunjangan, fasilitas, lingkungan kerja, dan pekerjaan. Pemberian kompensasi oleh Balai Diklat PU Wilayah II Bandung dalam memenuhi kebutuhan hidup dan kesejahteraan pegawai dikelola dengan adil dan layak sesuai pada kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Terpenuhinya kebutuhan pegawai akan memberikan gairah dan pengaruh yang positif pada jasa pelayanan pegawai, dan apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi maka akan memberikan pengaruh yang negatif yaitu mengakibatkan motivasi, produktivitas kerja, dan kepuasan kerja yang menurun yang juga akan mempengaruhi jasa pelayanan pegawai terhadap organisasi. Dari jasa pelayanan pegawai hasil akhirnya akan berakibat pada efektivitas kerja pegawai dan setelah itu akan berdampak juga pada efektivitas kerja organisasi. Adapun gambar dalam paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 1.2
Paradigma Penelitian