BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang paling berperan penting untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah. Di Provinsi Bali, pariwisata menjadi sektor unggulan yang memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan daerah dan penyerapan tenaga kerja. Kabupaten Buleleng sebagai salah satu destinasi wisata di Bali Utara mengalami peningkatan aktivitas pariwisata pascapandemi COVID-19, yang ditandai dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2024).

Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan pengelolaan dan pelayanan kepariwisataan di daerah. Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng sebagai perangkat daerah memiliki peran dalam pelaksanaan program kepariwisataan. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, (2024) jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Buleleng pada tahun 2024 mencapai 1.584.818 orang, yang terdiri dari wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara.

Berdasarkan kondisi tersebut, terlihat bahwa sektor pariwisata Kabupaten Buleleng terus berkembang dan berdampak pada meningkatnya beban kerja

pegawai sehingga pegawai dituntut mampu menyelesaikan tugas secara efektif dan bertanggung jawab. Tingginya intensitas kegiatan pariwisata menuntut pegawai untuk mampu bekerja secara profesional, responsif, dan berorientasi pada penyelesaian tugas dan tanggung jawab kerja masing-masing.

Pada tahun 2025, Pemerintah Kabupaten Buleleng kembali menetapkan target kunjungan wisatawan sebesar 1.700.000 orang. Hingga bulan November 2025, realisasi kunjungan wisatawan telah mencapai sekitar 1.500.000 orang, yang menunjukkan bahwa target tahunan hampir tercapai (Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, 2025; RRI, 2025). Kondisi ini mengindikasikan bahwa beban tugas dan tanggung jawab pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng semakin meningkat seiring dengan tingginya aktivitas pariwisata di daerah.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng Tahun 2024, peningkatan aktivitas pariwisata berdampak pada bertambahnya jumlah program dan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh pegawai, baik dalam bidang pengelolaan destinasi wisata, promosi pariwisata, pengembangan desa wisata, maupun pelaksanaan event kepariwisataan. Kondisi tersebut menuntut kinerja pegawai yang semakin optimal agar setiap pegawai mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. (Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, 2024).

Kinerja pegawai merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mangkunegara (2019) mendefinisikan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan. Sejalan dengan pendapat tersebut, penelitian oleh Marzec *et al.* (2021), kinerja pegawai ialah konten pekerjaan yang meliputi ragam tugas dan nilai pembelajaran berkontribusi positif terhadap employability serta job performance pegawai dalam organisasi publik. Lebih lanjut, Marzec *et al.* (2021) menekankan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor individu maupun organisasional. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh instansi pemerintah, termasuk Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng sebagai organisasi yang berperan dalam pengelolaan sektor pariwisata daerah

Salah satu faktor individual yang memengaruhi kinerja pegawai adalah kemampuan kerja. Sutrisno (2021) menyatakan bahwa kemampuan kerja merupakan kecakapan pegawai dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Pendapat tersebut diperkuat oleh Ayunasrah *et al.* (2022) yang menjelaskan kemampuan kerja berkaitan dengan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Penelitian Ayunasrah *et al.* (2022) juga menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan *employability* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, terutama dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang bersifat dinamis dan kompleks. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif serta beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja

Selain kemampuan kerja, kepuasan kerja juga merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Irma & Yusuf (2020), kepuasan kerja mencerminkan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, baik yang

berkaitan dengan tugas yang dijalankan, lingkungan kerja, maupun penghargaan yang diterima. Selanjutnya, Xing *et al.* (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja berperan penting dalam memengaruhi perilaku kerja pegawai, yang tercermin dari rendahnya tingkat *turnover intention.* Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki implikasi terhadap stabilitas dan kualitas kontribusi pegawai dalam organisasi

Hubungan antara kemampuan kerja dan kepuasan kerja dalam membentuk kinerja pegawai juga telah dibuktikan oleh penelitian sebelumnya. Menurut Marzec *et al.* (2021), pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang memadai serta tingkat kepuasan kerja yang baik akan lebih termotivasi untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kondisi tersebut secara tidak langsung mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas hasil kerja pegawai.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh kemampuan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, sebagian besar penelitian tersebut masih dilakukan pada sektor swasta atau instansi pemerintah secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kemampuan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah di bidang pariwisata, khususnya di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan fenomena meningkatnya aktivitas pariwisata di Kabupaten Buleleng yang berdampak pada meningkatnya tuntutan kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas sehari-hari, serta pentingnya peran kemampuan kerja dan kepuasan kerja daterhadap kinerja pegawai, maka penelitian mengenai pengaruh

kemampuan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng penting untuk dilakukan (Pemerintah Kabupaten Buleleng, 2025). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris serta menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, peningkatan aktivitas pariwisata di Kabupaten Buleleng menuntut kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng yang semakin optimal. Sehubungan dengan hal tersebut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng belum sepenuhnya optimal dalam pelaksanaan program dan kegiatan kepariwisataan yang terus meningkat seiring dengan perkembangan sektor pariwisata di daerah.
2. Kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng diduga dipengaruhi oleh kemampuan kerja dan kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menjaga penelitian agar tetap fokus dan terarah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini hanya dibatasi pada beberapa aspek utama, yaitu:

1. Penelitian ini hanya membatasi variabel independen (X) pada kemampuan kerja (X_1) dan kepuasan kerja (X_2), serta variabel dependen (Y) pada kinerja.
2. Penelitian ini hanya akan dilakukan di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng.

Populasi yang menjadi subjek penelitian adalah Pegawai Pemerintah dengan Kontrak Kerja (PPPK) di Dinas Pariwisata kabupaten Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja Pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng?
3. Apakah kemampuan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja Pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kemampuan kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah, sebagai

berikut

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman di ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait model hubungan antara variabel kemampuan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasilnya dapat menjadi referensi teoretis untuk memperkuat atau membandingkan teori-teori kinerja pegawai dalam konteks organisasi sektor publik daerah. Dan temuan empiris dari studi ini dapat digunakan sebagai landasan, data pembanding, atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang memengaruhi kinerja pegawai atau melakukan studi perbandingan antar dinas pemerintahan.

2. **Manfaat Praktis**

a. Bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan kerja dan kepuasan kerja pegawai guna meningkatkan kinerja pegawai.

b. Bagi Pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pemahaman bagi pegawai mengenai pentingnya kemampuan kerja dan kepuasan kerja dalam mendukung peningkatan kinerja, sehingga dapat menjadi motivasi bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas kerja secara berkelanjutan.

c. Bagi Peneliti (penulis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis dalam menerapkan teori manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kemampuan kerja, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai, serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi.