

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan ekonomi di tingkat pedesaan memiliki peran strategis dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat sekaligus mendorong kemandirian ekonomi lokal. Desa sebagai entitas pemerintahan paling bawah memiliki akses langsung terhadap potensi sumber daya alam maupun sumber daya manusia yang, apabila dikelola dengan baik, dapat menjadi kekuatan ekonomi yang signifikan. Pemerintah telah menginisiasi berbagai strategi untuk memperkuat struktur ekonomi desa, salah satunya melalui pembentukan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES). BUMDes merupakan instrumen kebijakan yang dirancang untuk mengelola potensi ekonomi lokal secara profesional dan berkelanjutan, serta menjadi pilar utama dalam mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis masyarakat (Sari et al., 2022) [20].

BUMDes diharapkan tidak hanya menjadi penggerak perekonomian desa, tetapi juga berfungsi sebagai lembaga yang mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan desa, dan mengurangi ketergantungan terhadap bantuan dari pemerintah pusat. Di Kabupaten Mojokerto, Kecamatan Trawas, BUMDes Desa Kedungudi merupakan salah satu contoh lembaga ekonomi desa yang memiliki potensi besar dalam menggerakkan sektor ekonomi lokal. Potensi tersebut antara lain berada di sektor wisata, pertanian, serta produk-produk lokal unggulan yang memiliki daya saing tinggi. Namun demikian, pemanfaatan potensi tersebut belum

maksimal akibat berbagai tantangan internal yang menghambat operasional BUMDES secara efektif dan efisien.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi BUMDes Kedungudi adalah kualitas pelayanan yang belum optimal. Kualitas pelayanan menjadi indikator kunci dalam menilai efektivitas suatu lembaga publik, termasuk BUMDes. Pelayanan yang baik dapat menciptakan kepercayaan masyarakat, meningkatkan partisipasi warga, dan mendorong pertumbuhan usaha yang dikelola oleh BUMDes. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menurunkan kepercayaan masyarakat dan menghambat roda organisasi. Permasalahan pelayanan di BUMDes Kedungudi antara lain mencakup keterlambatan dalam administrasi, kurangnya inovasi program usaha, serta lemahnya sistem pengawasan internal.

Berdasarkan laporan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) tahun 2023, terdapat lebih dari 60.000 BUMDes yang aktif di seluruh Indonesia. Namun, hanya sekitar 30% yang dianggap benar-benar memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi desa (Kemendes PDTT, 2023). Capaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar BUMDes masih mengalami berbagai hambatan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Salah satu penyebab utamanya adalah belum optimalnya kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola usaha desa.

Faktor-faktor internal SDM yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan BUMDes antara lain meliputi motivasi kerja, disiplin kerja, dan kemampuan kerja. Ketiga faktor ini merupakan elemen penting dalam

manajemen sumber daya manusia dan telah lama diakui sebagai determinan utama kinerja organisasi. Motivasi kerja merupakan dorongan internal yang menggerakkan individu untuk mencapai tujuan tertentu. Individu yang memiliki motivasi tinggi akan menunjukkan kinerja yang lebih baik karena terdorong oleh kebutuhan untuk berprestasi. Dalam konteks BUMDes, motivasi kerja menjadi penting karena pegawai sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan di lapangan yang membutuhkan semangat dan ketekunan dalam bekerja.

Disiplin kerja, di sisi lain, mencerminkan sejauh mana pegawai mematuhi aturan dan ketentuan organisasi. Disiplin yang tinggi ditandai dengan kehadiran yang tepat waktu, penggunaan waktu kerja secara efisien, serta kepatuhan terhadap SOP yang berlaku. Robbins dan Judge (2017) menegaskan bahwa organisasi yang memiliki budaya disiplin tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih stabil dan berkelanjutan [18]. Dalam sektor pelayanan publik, kedisiplinan menjadi fondasi utama dalam menciptakan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan bagi masyarakat.

Kemampuan kerja tidak kalah penting dibanding dua faktor sebelumnya. Kemampuan kerja meliputi kecakapan teknis dalam menjalankan tugas, serta soft skill seperti komunikasi, kemampuan analisis, dan kerja sama tim. Mangkunegara (2016) menyebutkan bahwa kemampuan pegawai sangat menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan tugas dan berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima masyarakat [15]. Pegawai yang kurang terampil akan lebih sering melakukan kesalahan kerja, memberikan pelayanan

yang lambat, dan kurang mampu merespons kebutuhan masyarakat secara efektif.

Permasalahan yang terjadi di BUMDes Kedungudi menggambarkan fenomena yang banyak ditemui di desa-desa lain. Minimnya perhatian terhadap pengembangan SDM menjadi hambatan serius dalam mewujudkan pelayanan prima. Dalam banyak kasus, keberhasilan BUMDes tidak hanya ditentukan oleh potensi ekonominya, tetapi lebih kepada bagaimana organisasi dikelola dan dijalankan oleh orang-orang yang kompeten.

Dengan melihat celah yang ada dalam literatur sebelumnya, menjadi jelas bahwa penelitian mengenai pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan di BUMDes, terutama pada kasus konkret seperti di Desa Kedungudi, masih sangat dibutuhkan. Penelitian ini akan menjawab pertanyaan apakah ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan di BUMDes.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei kepada pengelola dan pelanggan BUMDes desa Kedungudi. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode statistik inferensial untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel. Langkah ini dilakukan agar hasil penelitian memiliki dasar empiris yang kuat dan dapat dijadikan acuan kebijakan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis yang dapat digunakan oleh Pemerintah Desa Kedungudi dan pengelola BUMDes dalam merancang program pengembangan SDM yang

lebih tepat sasaran. Program tersebut dapat berupa pelatihan motivasi kerja, pembinaan kedisiplinan, serta peningkatan kemampuan teknis dan manajerial.

Akhirnya, pentingnya penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana faktor internal organisasi memengaruhi kualitas pelayanan dalam konteks lembaga ekonomi lokal berbasis desa. Hal ini menjadi landasan penting dalam mewujudkan BUMDes yang mandiri, profesional, dan berkelanjutan dalam jangka panjang. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN. (STUDI PADA BUMDES DESA KEDUNGUDI KECAMATAN TRAWAS KABUPATEN MOJOKERTO - BIDANG BANK SAMPAH).”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di BUMDes Desa Kedungudi Kecamatan Trawas?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di BUMDes Desa Kedungudi Kecamatan Trawas?
3. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di BUMDes Desa Kedungudi Kecamatan Trawas ?
4. Apakah Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kemampuan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kualitas pelayanan BUMDes Desa Kedungudi Kecamatan Trawas?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sebagai mana berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di BUMDes Desa Kedungudi Kecamatan Trawas.
2. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di BUMDes Desa Kedungudi Kecamatan Trawas.
3. Untuk mengetahui apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di BUMDes Desa Kedungudi Kecamatan Trawas .
4. Untuk mengetahui apakah Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kemampuan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kualitas pelayanan BUMDes Desa Kedungudi Kecamatan Trawas

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai pengelolaan sumber daya manusia di BUMDes, khususnya dalam memahami hubungan antara motivasi, disiplin kerja, dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat:

- a) Menambah perspektif baru dalam kajian manajemen sumber daya manusia di sektor ekonomi desa.

- b) Mengembangkan konsep mengenai faktor penentu kualitas pelayanan di organisasi berbasis komunitas seperti BUMDes.
- c) Memberikan bukti empiris tentang pengaruh simultan motivasi, disiplin kerja, dan kemampuan kerja dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

- a) Temuan penelitian ini memberikan panduan konkret bagi pengelola BUMDes dan pemangku kepentingan terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui strategi pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Secara khusus, manfaat praktis dari penelitian ini meliputi.
- b) Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan motivasi, disiplin kerja, dan kemampuan kerja pegawai di BUMDes Desa Kedungudi.
- c) Membantu pengelola BUMDes dalam menyusun kebijakan pengembangan SDM yang berbasis pada hasil penelitian empiris.
- d) Menyediakan panduan bagi BUMDes di wilayah lain untuk meningkatkan pelayanan yang berkelanjutan dan membangun kepercayaan masyarakat.