

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era Revolusi industri 4.0 saat ini organisasi dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Kompetitifnya tingkat persaingan menyebabkan tiap perusahaan harus meningkatkan daya saing lebih optimal guna mempertahankan dan meningkatkan kinerja organisasi secara *sustainability*. Karena itu perlu pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di dalam perusahaan memiliki kontribusi yang sangat penting. Dengan kata lain, teknologi informasi organisasi masih memerlukan sumberdaya manusia yang berkompeten.

Dewasa ini, teknologi informasi juga sudah semakin berkembang yang berdampak pada kompetitifnya menuntut untuk meningkatkan kualitas mutu dan daya saing melalui inovasi berkelanjutan guna memaksimalkan kebutuhan dan harapan bagi tiap pelanggan, sehingga organisasi tidak diberikan pilihan yang lebih baik agar dapat bertahan, dengan tetap mengembangkan organisasi melalui peningkatan mutu layanan dan peningkatan kinerja. Pelayanan umum merupakan salah satu jasa pelayanan yang berbentuk barang publik dan jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab utama dan telah dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik itu pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Daerah (BUMN/D) dengan tujuan memaksimalkan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Moenir, 2008).

Kebutuhan yang terkait dengan pelayanan umum berupa pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan sebagainya bersifat absolut. Namun yang

terjadi di lapangan justru terbalik, padahal setiap kewajiban yang dipenuhi oleh masyarakat seperti membayar retribusi, pajak, ataupun biaya lainnya guna mendapatkan pelayanan yang seharusnya. SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani kepada pemilik kendaraan bermotor, dituntut untuk meningkatkan mutu kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat. Baik atau buruknya penilaian terkait kinerja SAMSAT sangat bergantung pada mutu pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat.

Untuk mendorong atau memotivasi karyawan dalam bekerja, pimpinan organisasi di berbagai level organisasi harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhinya. Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kinerja karyawan sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan oleh organisasi yang bertugas mengatur dan mengelola sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi guna mewujudkan tujuan organisasi. Karena itu, setiap organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan kemampuan (*ability*) agar menjalankan tugasnya secara optimal sehingga tujuan organisasi secara komprehensif dapat dicapai. Hal ini mengindikasikan bahwa, kinerja organisasi atau tujuan organisasi dapat terwujud bilamana para karyawan memiliki kinerja yang sesuai dengan tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Banyak faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai diantaranya SDM dan lingkungan kerja sehingga menciptakan kerja yang produktif. Lingkungan kerja tercipta melalui hubungan baik antara sesama pegawai, atasan, dan bawahan. Lingkungan kerja fisik yang meliputi penerangan, ukuran ruang kerja, suhu udara, pengendalian tingkat kebisingan, warna, tersedianya

peralatan kerja, dan kebersihan tempat kerja. Lingkungan kerja yang buruk menyebabkan stress dan diikuti penurunan kinerja pegawai.

Uraian tersebut di atas memberikan gambaran kinerja organisasi yang optimal tidak terlepas dari baiknya kinerja para pegawainya baik, begitu juga sebaliknya. Sebaliknya apabila kinerja pegawai buruk, maka dapat menyebabkan menurunnya kinerja organisasi. Karena itu, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Ternate perlu untuk memahami tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kinerja pegawai secara teori dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah kompetensi dan lingkungan kerja.

Menurut Bernardin (2010:107), bahwa kompetensi merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang mempengaruhi sebagian besar dari pekerjaan seseorang (tanggung jawab atau peran), yang terkait dengan kinerja pada pekerjaan dan dapat diukur sesuai dengan standar yang diterima. Lebih lanjut dijelaskan bahwa dalam satu riset manajemen ritel, kompetensi didefinisikan sebagai kelompok-kelompok perilaku terukur dan relevan berdasarkan karakteristik dan kemampuan orang. Dengan demikian, faktor-faktor kompetensi yang terdiri dari: motif (*motive's*), sifat bawaan (*traits*), konsep diri (*self-concept*), pengetahuan (*knowledge*), dan keterampilan (*skill*) dapat mempengaruhi kinerja. Hasil penelitian Mulyasari (2018); Bahri *et al.*, (2019); Samiran *et al.*, (2019); Rismawati (2019); dan Rijal dan Agus (2020) menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara positif oleh kompetensi.

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Artinya lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik merupakan kondisi yang setiap saat perhadapkan pada sikap dan perilaku kerja pegawai. Menurut Nitisemito (1992:25), lingkungan kerja adalah semua bentuk yang berada di sekeliling

pekerja dan sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja. Pernyataan ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berhubungan langsung dengan diri para pegawai. Karena itu, faktor-faktor lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik secara langsung akan mempengaruhi baik atau buruknya kinerja pegawai.

Berdasarkan pengamatan penulis pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Ternate, kondisi lingkungan kerja dapat dikatakan kurang baik, dimana setiap bagian belum memiliki ruangan tersendiri, fasilitas kerja yang belum cukup dan ukuran ruangan kerja yang belum memadai, buruknya suhu dan mutu udara. Selain itu, terdapat beberapa ruangan yang sempit sehingga menimbulkan stress atau kejenuhan dalam bekerja. Kondisi ini dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Burhanudin et al., (2019); Desyinta (2019); Ronal dan Siregar (2019); dan Arlanti dan Fetty (2020) menunjukkan bahwa, lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berangkat dari hal tersebut di atas tentang keterkaitan antara kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Ternate, maka penulis tertarik ingin mengetahui lebih lanjut apakah terdapat pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Ternate.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah.

1. Apakah kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi pada SAMSAT Kota Ternate ?

2. Apakah kinerja pegawai dipengaruhi oleh lingkungan kerja pada SAMSAT Kota Ternate ?
3. Apakah kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi dan lingkungan kerja pada SAMSAT Kota Ternate ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi pada SAMSAT Kota Ternate.
2. Mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dipengaruhi oleh lingkungan kerja pada SAMSAT Kota Ternate.
3. Mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi dan lingkungan kerja pada SAMSAT Kota Ternate.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis: Untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang sumberdaya manusia khususnya tentang kompetensi pegawai serta lingkungan kerja Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Ternate.
2. Manfaat praktis bagi organisasi: Sebagai referensi untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari langkah-langkah yang diambil selama ini, sehingga dapat menentukan kebijakan khususnya mengenai desain kompetensi pegawai dan lingkungan kerja Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Ternate.