

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi yang menyelenggarakan kegiatan yang membutuhkan tenaga kerja tentunya dengan harapan semua pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai aturan yang berlaku di dalam organisasi tersebut. Maka dari itu seorang pimpinan selaku penanggung jawab setiap pekerjaan yang ada didalam organisasi tersebut menjadi faktor penting dalam pelaksanaan kegiatan sesuai tujuan organisasi. Disamping itu, tercapainya tujuan organisasi dapat ditentukan oleh peran aktif setiap para pegawai. Maju dan berkembangnya suatu organisasi tidak terlepas dari beberapa hal, diantaranya adalah kinerja dari pegawai atau karyawan. Karyawan atau pegawai adalah sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau instansi yang sangat penting untuk peningkatan motivasi atau kemajuan organisasi tersebut. Sebagai faktor tenaga kerja dalam suatu organisasi yang menentukan kelancaran dan suksesnya pekerjaan tentunya membutuhkan manusia yang produktif dan kreatif serta mempunyai semangat kerja yang tinggi dan motivasi dalam melakukan setiap pekerjaan, untuk memiliki karyawan atau pegawai yang terampil dan terlatih sebuah organisasi dapat melakukan pelatihan dan bimbingan bagi karyawan atau pegawainya. Untuk menghasilkan prestasi kerja yang tinggi bagi seorang pegawai bekerja keras dan berprestasi tinggi.

Bagaimana canggihnya sarana dan prasarana suatu organisasi, tanpa ditunjang kemampuan pegawai (sumber daya manusia), maka organisasi tersebut tidak akan maju dan berkembang. Oleh sebab itu sangat diperlukan pengembangan sumber daya manusianya. Yaitu dengan upaya mengadakan *planning* (perencanaan), meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan mengarahkan pegawai agar memperoleh motivasi yang tinggi. Dalam mencapai keberhasilan yang ingin dicapai sebuah organisasi

bergantung pada motivasi kerja yang dihasilkan, berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau instansi tergantung pada hasil kerja karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugas atau kegiatan kantor. Dengan demikian untuk mencapai semua itu efisiensi dan efektivitas kerja pegawai harus lebih banyak menguasai iptek, kemampuan dalam melaksanakan tugas, memiliki kecakapan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan, dan yang perlu diperhitungkan pula adalah motivasi para pegawai itu sendiri.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo merupakan Unit Pelayanan Terpadu melalui Sistem Satu Atap dengan Keputusan Walikota Nomor 1303 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Cara Kerja Unit Pelayanan Perizinan Satu Atap Kota Gorontalo, dalam hal ini KPPT diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat utamanya dalam menarik minat investor untuk menanamkan modalnya di Kota Gorontalo. Sebagai penjabaran dari visi, misi dan Grand Strategi Kota Gorontalo, KPPT memiliki Visi yaitu “Terbaik Dalam Pelayanan”, dan Misinya yaitu:

1. Melayani sepenuh hati menggapai kepuasan sejati
2. Meningkatkan kompetensi dan kualitas SDM
3. Mewujudkan suasana pelayanan nyaman dan bersahabat
4. Meminimalkan komplain/keluhan masyarakat atas pelayanan yang diterima.

Tetapi pada kenyataannya pegawai KPPT belum sepenuhnya melaksanakan prosedur tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dikarenakan pegawai lambat dalam memberikan pelayanan. Seharusnya KPPT dapat mewujudkan proses pelayanan perizinan secara cepat, murah, dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi awal masalah motivasi kerja pegawai pada KPPT di temukan beberapa hal yang berhubungan dengan motivasi kerja pegawai. Permasalahan tersebut yakni

tidak seimbangnya pembagian tugas dan tanggung jawab pekerjaan antara pegawai, sehingga pegawai tidak termotivasi untuk bekerja lebih baik. Kurangnya perhatian pimpinan terhadap aktifitas kerja pegawai sehingga menyebabkan pegawai kurang disiplin dalam bekerja.

Dari fenomena tersebut diatas, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Gorontalo”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa yang menjadi permasalahan yaitu sebagai berikut:

- 1.2.1 Tidak seimbangnya tanggung jawab pekerjaan antara pegawai
- 1.2.2 Kurangnya perhatian pimpinan terhadap aktifitas kerja pegawai

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara jelas tentang Motivasi Kerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Gorontalo

## **1.5 Manfaat Penelitian**

1.5.1 Teoritis: Sebagai media dan wahana pengetahuan atau wawasan bagi penulis dalam mengembangkan penulisan karya ilmiah secara baik dan benar.

1.5.2 Praktis: Sebagai bahan masukan bagi pimpinan pada objek penelitian untuk lebih meningkatkan motivasi karyawan sehingga menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi.

## **1.6 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Gorontalo yang beralamatkan di Jl. Sultan Botutihe Kel. Ipilo Kota Gorontalo. Penelitian ini berlangsung dari bulan Februari 2012 sampai dengan 30 April 2012.

## **1.7 Sumber Data**

Data yang digunakan untuk mendukung kegiatan penelitian ini adalah:

### **1. Sumber Data Primer**

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian yaitu pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

### **2. Sumber data sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Perizinan berupa daftar absen pegawai, serta dokumen – dokumen yang relevan dengan masalah yang dihadapi.

## **1.8 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik yaitu:

a. Observasi

Pengumpulan data dengan mengamati secara langsung data – data yang ada dilapangan.

b. Wawancara

Untuk mendapatkan Informasi secara langsung dari pihak – pihak terkait sebagai penunjang dalam penelitian.

## **1.9 Teknis Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis deskriptif dimana penulis menganalisa masalah – masalah yang timbul dilapangan berdasarkan data yang terkumpul dan menarasikannya dalam laporan hasil penelitian yang di bahas pada bab III.

