

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pada saat ini perkembangan usaha bisnis sangat pesat sehingga dengan sendirinya muncul tingkat persaingan yang semakin tajam diantara para pengusaha (perusahaan). Hal ini menyebabkan para pengusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusia seperti dengan melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia agar dapat siap bersaing dengan perusahaan lain dan dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Untuk menerapkan hal tersebut perlu adanya peningkatan kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai merupakan salah satu tolok ukur dari suatu keberhasilan dari pada pegawai itu sendiri.

Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah menilai kinerja pegawai. Penilaian kinerja pegawai dikatakan penting karena dengan melakukan penilaian kinerja terhadap pegawai dapat diketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya. Ketetapan pegawai dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja secara keseluruhan. Selain itu, hasil penilaian kinerja pegawai akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan kinerja pegawai.

Berdasarkan pengamat<sup>1</sup> ditemukan oleh peneliti pada objek penelitian bahwa kinerja pegawai pada kantor PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Gorontalo yakni sudah cukup baik tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pelaksanaan tugas dan kompetensi kerja dari para pegawai. Kenyataan yang ada bahwa diantara para pegawai masih ada para pegawai yang sering menunggu perintah dalam menjalankan tugas, kurangnya motivasi para pegawai untuk melaksanakan tugas, kurangnya kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas. Hal tersebut diatas tentunya sangat merugikan pegawai itu sendiri dan instansi yang bersangkutan. Semua itu karena kurangnya perhatian pegawai terhadap tugas yang diberikan serta tanggung jawabnya sebagai aparatur negara.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pegawai yang bekerja pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Gorontalo dengan merumuskan judul sebagai berikut “**Kinerja Pegawai Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Gorontalo**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat

mengidentifikasi beberapa masalah yang ditemukan diantaranya :

1. Rendahnya kualitas kerja pegawai belum sesuai dengan tufoksinya.
2. Kuantitas hasil yang ada belum sebagaimana yang diharapkan.
3. Efektivitas sumber daya organisasi sebelumnya.

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada “bagaimana kinerja Pegawai pada Kantor PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Gorontalo”.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai pada kantor PT Jasa Raharja Perwakilan Gorontalo. Adapun tujuan khusus dari pada penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Pada Kantor PT. Jasa Raharja Perwakilan Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Praktis**

1. Sebagai bahan informasi terhadap pemerintah daerah maupun masyarakat tentang Kinerja Pegawai Pada kantor "PT. Jasa

Raharja Perwakilan Cabang Gorontalo”.

2. Sebagai kontribusi pemikiran tentang mekanisme dan prosedur yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kinerja pegawai.

#### 1.5.2 Manfaat Akademis

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk melatih dan berfikir objektif dalam memecahkan masalah secara ilmiah.
2. Untuk menambah pengetahuan teoritis dan memperkaya wawasan dan pengalaman bagi penulis.

### **1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada kantor "PT. Jasa Raharja Perwakilan cabang Gorontalo". Jl. Jenderal Sudirman No. 10 Kota Selatan. Waktu Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan yang dimulai dari februari s/d juli 2013.

### **1.7 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiono (2012:62), sumber data terbagi atas dua jenis yaitu :

#### 1.7.1 Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan kepala kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Gorontalo dan beberapa pegawai yang ada di Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Gorontalo diantaranya.

Tabel 1.1  
Informan Penelitian

NO	NAMA	JABATAN
1.	Salim Cadullah SH	Kepala Perwakilan
2.	Mansur umaili SE	Kasubag Keuangan
3.	LukmanBahsoan S.Kom	PA. Pelayanan Claim

#### 1.7.2 Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data pendukung untuk mendukung data yang ada, data ini diperoleh dari teori-teori yang ada dibuku serta dokumen-dokumen yang jelas.

### 1.8 Teknik pengumpulan Data

#### 1.8.1 Observasi

Pengertian Observasi Menurut Kartono (2003:142) Pengertian Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang

fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan". Peneliti dapat melihat langsung keadaan, suasana, aktivitas, dan kenyataan yang dilakukan oleh para karyawan di kantor "PT. Jasa Raharja Perwakilan cabang Gorontalo".

### 1.8.2 wawancara

Pengertian Wawancara Budiyo (2003: 52) mengatakan bahwa metode wawancara (*interview*) adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan antara peneliti (atau orang yang ditugasi) dengan subyek penelitian atau responden atau sumber data. Peneliti dapat memperoleh informasi atau data dengan cara mewawancarai langsung dengan para karyawan yang ada di kantor "PT. Jasa Raharja Perwakilan cabang Gorontalo".

### 1.8.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mencari data guna melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh. Dokumentasi dilakukan agar peneliti memperoleh data melalui dokumen secara tertulis yang di dapat dari kantor yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.

## **1.9 Teknik Analisis Data**

Untuk menganalisis data yang didapatkan, peneliti menggunakan analisis deskriptif. Menurut Sukmadinata (2006:72). Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.