

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan besar dalam kesuksesan organisasi. Banyak organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia salah satu unsur vital bagi suatu organisasi.

Dalam sumber daya manusia (SDM) terdapat dua alasan dalam hal ini: pertama, sumber daya manusia sangat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas organisasi sumber daya manusia merancang dan mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial serta menentukan tujuan strategi organisasi. Kedua, sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis. Manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan sistem rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan efektivitas dan efisiensi untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi.

Seiring berjalannya waktu pengelolaan sumber daya manusia akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi untuk menentukan kesuksesan organisasi dimasa mendatang dan sebaliknya jika sumber daya manusia tidak di kelola dengan baik maka efektivitas tidak akan tercapai. Komplektivitas pengelolaan sumber daya manusia sangat di pengaruhi banyak faktor, hal ini sesuai dengan perkembangan dan kemajuan yang berlangsung saat ini.

Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintah atau suatu mekanisme, sistematik yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat dengan demikian sumber daya manusia yang memiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi institusi tersebut. Aparat instansi pemerintah dan kualitas sumber daya manusia sangat berperan dalam kemajuan tersebut, selain itu aparat pemerintahan dan instansi sumber daya manusia sebagai penopang atau pendorong peningkatan kualitas institusi menjadi lebih baik.

Tinggi rendahnya sumber daya manusia dilihat dari kinerja aparat pemerintah dan kualitas pelayanan dapat diukur sejauh mana aktifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang diperhitungkan gairah kerja aparat pemerintah adalah kualitas kemampuan dan kinerja yang dimiliki seorang aparatur dalam melayani masyarakat. Jadi kemampuan dan kinerja merupakan nilai-nilai yang harus diaplikasikan kepada seluruh aparat agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayanan masyarakat yang berkewajiban untuk bertanggung jawab penuh dalam rangka mengembangkan tugas-tugas yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan. (Suryadi. 2009:34).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang menentukan dalam melaksanakan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. Pegawai harus dapat memberikan pelayanan yang di butuhkan oleh masyarakat, maka pegawai harus memiliki kerja yang tinggi. (Riduwan, 2010:39).

Pegawai pada suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab

bagaimana pun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya, oleh karena itu sangat diperlukan sumber daya yang berupa pegawai yang berkualitas.

Pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diberikannya, (Parasuraman, 2000:20).

Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat bahkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula. Seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban. Semangat kerja bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai negeri dituntut memiliki semangat kerja yang tinggi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Suryanto, 2006:19).

Menurut Cleveland (2004:27) Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, serta misi dan visi organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada studi pendahuluan mengenai kinerja pegawai yang ada di lingkungan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Gorontalo terkesan masih kurang efektif dan efisien. Hal ini dapat di lihat dari masih banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai sesuai waktu yang ditentukan malah menjadi

terbengkalai yang disebabkan oleh pegawai yang kurang menyadari betapa pentingnya waktu karena waktu adalah uang atau sangat berharga, dan kurangnya kesadaran para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dan tidak semua pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik dan masih lambannya dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga tujuan yang kita harapkan bersama tidak akan terwujud atau sulit tercapai.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengkaji masalah dengan judul. **“Meningkatkan kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Gorontalo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Kerjasama antar pegawai masih belum maksimal, sehingga terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. Tidak semua pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik.
- c. Masih lambannya dalam memberikan pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana meningkatkan kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Gorontalo.
- b. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Gorontalo.

- c. bagaimana langkah-langkah yang ditempuh untuk meningkatkan kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui cara meningkatkan kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Gorontalo.
- b. Untuk mengetahui langkah-langkah yang ditempuh untuk meningkatkan kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Gorontalo.
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan terutama dalam hubungannya dengan kinerja pegawai pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Gorontalo.

1.5.2 Manfaat praktis

Dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijaksanaan berkaitan dengan perbaikan kinerja pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.