

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah itu sendiri. Dalam menjalankan fungsi tersebut maka dibentuklah birokrasi. Birokrasi merupakan suatu system yang dibangun oleh pemerintah agar fungsi-fungsinya yaitu pelayanan, pembangunan, dan perlindungan dapat berlangsung dengan efektif dan efisien. Dampak dari kurang efektif pelayanan tersebut adalah timbulnya krisis multi dimensi yang dialami bangsa ini pada akhir tahun 1990an yang berlanjut hingga kini. Pemerintah dalam membangun suatu sistem birokrasi yang baik, ditandai dengan berbagai fenomena yang berkembang seperti pungutan liar, korupsi, kolusi dan sebagainya.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan (Ratminto dan Winarsi, 2005:6).

Pelayanan kepada masyarakat akan lebih maksimal apabila sumber daya pelaksana dalam instansi atau lembaga publik sudah bekerja dengan baik sesuai dengan peran dan fungsinya masing – masing. Dalam arti lain, bahwa individu yang terlibat memiliki pemahaman serta tanggung jawab yang tinggi untuk menyelesaikan segala sesuatu yang menjadi kewajibannya. Dalam dimensi kualitas pelayanan daya tanggap yang merupakan respon atau kesigapan pegawai dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat merupakan suatu keharusan dalam pelayanan.

Terkait dengan itu melihat pelayanan sebagai bagian dari tugas pegawai, harapannya adalah terlaksananya pelayanan yang baik .Mengutip pendapat Dwiyanto (dalam Tangkilisan, 2005:223) mengidentifikasi faktor internal yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah antara lain, kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, system intensif, maupun semangat kerja sama.

Setiap instansi pemerintah ataupun swasta menginginkan kerja sama yang baik bagi karyawan ataupun pegawai, kualitas kerja pegawai akan meningkat jika ada motivasi. Motivasi menyangkut perilaku manusia, motivasi dapat diartikan sebagai usaha supaya seseorang dapat menghasilkan pekerjaan dengan semangat yang tinggi. Motivasi

merupakan suatu cara yang dilakukan pemimpin untuk lebih mengarahkan para karyawan atau pegawai agar mau bekerja dengan lebih baik sehingga kualitas kerja pada karyawan dapat lebih meningkat. Banyak teori motivasi yang didasarkan dari asas kebutuhan yang menyebabkan seseorang berusaha untuk dapat memenuhinya. Motivasi adalah proses psikologis yang dapat menjelaskan perilaku seseorang yang hakikatnya dapat berorientasi pada suatu tujuan. Motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang yang melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan. Kekuatan – kekuatan ini pada dasarnya dirangsang oleh adanya berbagai macam kebutuhan seperti : (1) Keinginan yang hendak dicapai; (2) Tingkah laku; (3) Tujuan yang dicapai.

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Jika ditinjau dari prespektif historisnya, perjalanan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengembang peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Salah satu cabang dari PT. Pos Indonesia adalah cabang Gorontalo. Keberadaan PT. Pos di Gorontalo telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Bahkan dalam bukunya Joni Apriyanto (2012 : 67) dikatakan bahwa pada tahun 1942 tepatnya pada tanggal 23 Januari kantor pos menjadi sasaran utama Nani Wartabone dan masyarakat Gorontalo untuk merebut kemerdekaan Gorontalo. Ini merupakan salah satu bukti akan pentingnya peran PT. Pos Indonesia cabang Gorontalo. Saat sekarang pun jasa pelayanannya masih tetap menarik minat masyarakat Gorontalo untuk menggunakannya.

Dengan pemberian layanan yang berupa Jasa Keuangan, Jasa Logistik, dan Jasa Informasi, PT. Pos Indonesia cabang Gorontalo dituntut untuk lebih memberikan pelayanan jasa semaksimal mungkin dan tentunya ini bukanlah sesuatu yang mudah. Banyak faktor yang harus diperhatikan, salah satunya adalah mengenai motivasi kerja pegawainya. Adapun permasalahan yang terjadi, terlihat dari rendahnya dalam memotivasi pegawai, serta kurangnya insentif yang di berikan kepada pegawai, sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai terhadap konsumen.

Melihat latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan kemudian menulis skripsi yang berjudul ***Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo.*** Penelitian ini akan mengukur sejauh mana pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia

Cabang Gorontalo. Pemilihan judul ini berdasarkan pertimbangan bahwa motivasi kerja pegawai di PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo merupakan faktor penentu dalam kualitas pelayanan. Tentu ini tidak diragukan lagi mengingat PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo bergerak pada bidang pelayanan jasa, jadi peran pegawai sangat penting. Sementara itu untuk pemilihan PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo sebagai instansi yang akan diteliti berdasarkan pertimbangan bahwa PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo merupakan salah satu perusahaan vital yang keberadaannya cukup lama di Gorontalo dan juga karena perusahaan ini bergerak pada pelayanan jasa yang memerlukan peranan pegawai.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Rendahnya motivasi pegawai
2. Kurangnya insentif yang di terima pegawai
3. Rendahnya kualitas pelayanan yang di lakukan pegawai

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan idetifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti mengambil suatu rumusan masalah yakni seberapa besar pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia cabang Gorontalo.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi :

1. Manfaat Praktis : sebagai bahan pertimbangan akademik dalam mengeluarkan kebijakan yang berhubungan dengan perusahaan Negara seperti PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo.
2. Manfaat Teoritis : sebagai salah satu referensi dalam penelitian tentang pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo.