

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam membangun sebuah organisasi, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa dikembangkan dan diarahkan agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam mewujudkan visi dan misi sebuah organisasi masalah sumber daya manusia menjadi sorotan bagi perusahaan maupun instansi untuk tetap bertahan di era globalisasi ini maka kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin. Peranan yang dimiliki oleh sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Misalnya dalam hal kinerja pegawai.

Didalam sebuah kantor dimana terdapat sumber daya manusia yang merupakan komponen utama dalam suatu instansi yaitu para pekerja dan seorang pimpinan yang berjiwa kepemimpinan. Pemimpin merupakan salah satu faktor utama yang mendukung kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuan. Demikian pula dengan pengelolaan sumber daya manusia yang tidak lepas dari pegawai didalam organisasi dan memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan organisasi. Tercapainya tujuan organisasi, maka pegawai itu sendiri memerlukan motivasi untuk bekerja lebih baik lagi. Melihat pentingnya kinerja pegawai dalam suatu kantor, maka pegawaipun

memerlukan perhatian yang cukup serius terhadap tugas yang dikerjakan, sehingga tujuan kantor tersebut dapat tercapai. Dengan memberikan motivasi yang tinggi maka para pegawai dapat memiliki semangat dalam menyelesaikan tugasnya.

Membahas tentang kinerja, tentunya pegawai dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja adalah hal yang penting untuk diperhatikan oleh kantor itu sendiri, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan instansi itu sendiri. Widodo (2006 : 78) mengemukakan kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Kinerja yang baik dapat dilihat dari hasil yang di dapat, sesuai dengan standar instansi.

Terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu instansi, diantaranya yaitu dalam hal kepemimpinan dan motivasi kerja. Faktor – faktor tersebut sangatlah mempengaruhi kinerja pegawai yang ada, untuk meningkatkan kinerja dari para pegawai maka kantor itu sendiri juga harus memperhatikan apa saja yang bisa dilakukan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Para pegawai juga harus bisa meningkatkan kualitas kerjanya dan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dapat memenuhi tujuan dari kantor itu sendiri.

Kantor bersama Samsat (sistem administrasi menunggal dibawah satu atap) merupakan salah satu kantor yang memberikan pelayanan publik dalam hal penerbitan surat tanda kendaraan bermotor (STNK) kepada masyarakat. Kantor bersama Samsat merupakan kantor bersama yang terdiri dari 3 instansi, yaitu Polri, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang saling berintegrasi dalam pelaksanaan tugasnya. Sejak diresmikan pada tahun 2011, Kantor bersama Samsat selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat transparan, akuntabel, murah, cepat, dan tidak terbelit – belit demi terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Permasalahan yang terdapat pada Kantor Bersama Samsat (sistem administrasi menunggal dibawah satu atap) Kota Gorontalo memiliki masalah pada kinerja pegawainya. Kinerja pegawai pada kantor tersebut masih kurang dari harapan yang diinginkan oleh kantor itu sendiri, dikarenakan masih adanya pegawai yang kurang konsisten dalam melaksanakan tugasnya. Misalnya, masih adanya pegawai yang main handphone disaat jam kerja, masih adanya pegawai yang menggunakan fasilitas internet untuk membuka sosial media dijam kerja. Kinerja pegawai pada kantor itu pun masih sangat sulit untuk diperbandingkan dari waktu ke waktu dikarenakan, masih ada kinerja pegawai yang masih sama dari hari ke hari dan belum ada

peningkatan dalam kinerja yang dilakukan. Kinerja pada kantor itu juga masih kurang jelas, hal tersebut dikarenakan masih adanya pegawai yang melakukan tugasnya tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh kantor, dimana prosedur yang ditetapkan berupa kelengkapan berkas masyarakat dalam pengurusan surat perpanjangan kendaraan, ada juga pegawai yang melayani masyarakat meskipun berkas tersebut belum lengkap. Sehingga masih adanya kinerja pegawai yang kurang dari harapan kantor itu sendiri.

Dari uraian diatas maka penulis melakukan penelitian dan mengangkat suatu permasalahan tentang Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengidentifikasi masalah yang terjadi pada Samsat kota Gorontalo adalah sebagai berikut :

1. Kurang konsistennya para pegawai dalam melaksanakan tugas
2. Kinerja pegawai masih sangat sulit untuk diperbandingkan dari waktu ke waktu

3. Masih adanya kinerja pegawai yang dilakukan tidak sesuai prosedur yang sudah ditetapkan oleh Kantor Samsat.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti mengambil rumusan masalah yakni :

1. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kota Gorontalo.
2. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kota Gorontalo
3. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kota Gorontalo.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian dari permasalahan yang terdapat pada Kantor Bersama Samsat Kota Gorontalo adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kota Gorontalo.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kota Gorontalo
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kota Gorontalo.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti lainnya yang ingin memilih topik seperti pada penelitian ini. Bagi penelitian lebih lanjut memberikan tambahan informasi untuk dapat dipergunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan salah satunya dalam fungsi gaya kepemimpinan.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pimpinan dalam meningkatkan kinerja dan sebagai bahan evaluasi terhadap penerapan fungsi kepemimpinan terutama saat pengambilan keputusan yang sesuai dengan kebutuhan dalam rangka memperbaiki kinerjanya.

### **1.5.3. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini sebagai pemenuh syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1), penunjang dalam karir bekerja sehingga dapat memberikan kinerja yang lebih baik, bekal untuk menjadi pemimpin yang baik, dan mengetahui bagaimana cara untuk melaksanakan fungsi sebagai seorang pimpinan.

### **1.5.4. Manfaat Bagi Kantor**

Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kepemimpinan yang dijalankan, meningkatkan fungsinya sebagai seorang pimpinan dan dapat memberikan motivasi guna meningkatkan kinerja karyawan di Samsat kota Gorontalo.