

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu atau seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat. Dalam mewujudkan visi dan misi organisasi. Masalah sumber daya manusia menjadi sorotan bagi perusahaan maupun instansi untuk tetap bertahan di era globalisasi, 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 disiplin dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Hasibuan (2013:10)

Dimasa sekarang ini suatu instansi di tuntutan untuk memiliki sumber daya manusia yang memiliki pandangan dan sikap disiplin untuk meningkatkan kinerja, karena disiplin kerja merupakan suatu cara yang digunakan para pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia mengubah sebuah perilaku dan meningkatkan kesadaran untuk mentaati semua peraturan dalam instansi. Penurunan kinerja pegawai tidak boleh dibiarkan terus berlanjut, karena akan dapat menyebabkan instansi mengalami kerugian.

UPTB SAMSAT merupakan sistem kerja sama antar pihak Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, Dinas Keuangan Dan Aset Daerah (DKAD) dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang kas negara baik melalui PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) , Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) dan SWDKLJJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas).

Fenomena yang terjadi di SAMSAT Kota Gorontalo bahwa kualitas pekerjaan seorang pegawai tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh instansi. Oleh sebab itu pegawai pada SAMSAT Kota Gorontalo dituntut untuk meningkatkan kualitas pekerjaan. Kualitas kerja juga dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian serta kelengkapan. Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki seorang pegawai. Pengetahuan yakni kemampuan yang berorientasi pada tingkat interjeksi, sedangkan kemampuan mencakup pada kerja sama dan loyalitas, kedisiplinan serta tanggung jawab. Sehingga itu disimpulkan bahwa jika kualitas kerja dalam suatu instansi rendah, maka kinerja pegawai menurun. kualitas kerja juga dapat digunakan untuk menilai kerja serta perilaku pegawai seperti kerja sama dalam berpartisipasi dalam bekerja.

Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar instansi dan mendukung tercapainya tujuan suatu instansi.

Instansi yang baik adalah instansi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kebutuhan pekerjaan yang dimiliki oleh seorang pegawai akan berbeda dengan pegawai lainnya. Masing-masing pekerjaan memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda dengan tingkat kesulitan yang berbeda pula. Situasi inilah yang sering memicu terjadinya kesalahan dalam bekerja, salah satu pengaruh ini diantaranya adalah disiplin kerja pegawai yang tidak terdeteksi oleh pimpinan instansi sehingga akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Disiplin sangat berpengaruh pada kinerja pegawai. karena disiplin merupakan suatu hal yang dijadikan tolak ukur untuk mengetahui apakah peran pimpinan secara keseluruhan dapat dilaksanakan dengan baik atau tidak. Hal yang paling mendasar dalam kedisiplinan pegawai adalah manajemen waktu, dalam hal ini yaitu jam kerja. Apabila waktu tersebut sering dilanggar, dapat dikatakan bahwa para pegawai menjadi tidak disiplin sehingga mengakibatkan penurunan kualitas kerja dan kinerja pegawai. Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus tegas, bertindak untuk menghukum setiap pegawai yang *indisipliner* akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh pegawai, Dengan demikian pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan pegawai instansi. Pemimpin yang tidak tegas menindak atau menghukum pegawai yang melanggar peraturan, sebaiknya tidak usah

membuat peraturan atau tata tertib pada instansi tersebut. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan mentaati peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana pegawai datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Fahmi (2014:143) motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Untuk memotivasi pegawai, pimpinan harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan pegawai. Orang mau bekerja adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik maupun rohani. Bila pegawai termotivasi maka dia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik. Oleh karena itu intensitas dan kualitas dari upaya tersebut serta difokuskan pada tujuan organisasi. Kebutuhan akan prestasi merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat pekerjaan seseorang. Karena itu prestasi akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengerahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal. Pengakuan terhadap prestasi kerja merupakan suatu motivasi dalam bekerja. Memberikan pengakuan atas prestasi suatu pegawai terdapat

meningkatkan harga diri dan menanamkan motivasi guna bekerja semaksimal mungkin.

Tanggung jawab dalam bekerja akan meningkatkan hasil dari pekerjaan, didalam hasil yang baik akan menciptakan suatu motivasi yang berasal dari pengakuan prestasi yang diberikan oleh pimpinan. Tanggung jawab sosial dapat digunakan untuk meningkatkan hubungan kerja dalam instansi. Lingkungan kerja merupakan hal yang paling penting dalam memotivasi kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang dimaksudkan bukan hanya menyangkut kondisi fisik saja dan juga menyangkut kondisi sosial. Kondisi fisik dari lingkungan kerja disekitar pegawai sangat perlu diperhatikan oleh pihak instansi sebab hal tersebut merupakan cara yang dapat ditempuh untuk menjamin agar pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa mengalami gangguan.

Motivasi adalah proses yang mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap kerja seseorang agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang ditetapkan. Pemberian dorongan ini bertujuan untuk menggiatkan pegawai agar mereka bersemangat bekerja dan dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh pimpinan dan instansi tempat dia bekerja.

Kenyataan yang terjadi pada SAMSAT Kota Gorontalo menunjukkan masih kurangnya kontrol pimpinan terhadap pegawai tentang pengembangan potensi masyarakat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dari pengamatan dilapangan diketahui bahwa ada beberapa faktor

yang mengidentifikasi bahwa kinerja pegawai masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari setiap bulan masih terdapat pegawai yang sering datang terlambat disebabkan jarak tempat tinggal dengan SAMSAT relatif jauh, masih ada pegawai yang pulang sebelum jam kerja berakhir, hasil kerja setiap bulannya tidak memenuhi target serta tidak semua pegawai mematuhi aturan yakni selalu membantu masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa melalui prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi.

Saat ini SAMSAT Kota Gorontalo merupakan salah satu pemberi pelayanan publik dalam hal penerbitan surat tanda kendaraan bermotor (STNK) kepada masyarakat. Kantor SAMSAT merupakan kantor bersama yang terdiri dari tiga instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan dan PT. Jasa Raharja (persero) yang saling terintegrasi dalam pelaksanaan tugasnya. Hal yang harus diperhatikan oleh pimpinan tentang kinerja pegawai adalah kedisiplinan pegawai, karena kinerja pegawai yang ada di SAMSAT Kota Gorontalo sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotornya. Karena masyarakat yang sudah membayar pajak kendaraan bermotornya akan terbebas dari pemeriksaan kelengkapan surat oleh pihak kepolisian satuan lalu lintas (SATLANTAS), selain itu pajak kendaraan bermotor merupakan penunjang pendapatan asli daerah.

Dari observasi awal di lapangan menunjukkan masih kurangnya kontrol terhadap pengembangan potensi tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada SAMSAT Kota Gorontalo. Hal ini

disebabkan karena masih rendahnya tingkat kesadaran pemilik kendaraan bermotor untuk mendaftarkan kepemilikan kendaraan bermotornya. Selain merugikan si pemilik kendaraan, juga berpengaruh terhadap pendapatan daerah hingga dapat menghambat laju pembangunan di daerah. Secara umum pajak masih kurang populer di kalangan masyarakat. Sehingga itu motivasi masyarakat melakukan pembayaran masih belum optimal, Pemerintah maupun masyarakat mempunyai posisi yang sama kuatnya untuk menentukan bagaimana sebaiknya pajak harus ditetapkan, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan sesuai aturan, dalam hal ini siapa yang dikenakan pajak, kapan dikenakan pajak, berapa jumlah pajak yang harus dibayar sesuai dengan tarif pajak yang ditentukan.

Observasi selanjutnya menunjukkan masih kurangnya upaya instansi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Gorontalo, hal ini disebabkan karena Pegawai yang kurang disiplin akan sulit meningkatkan produktivitas kerja. disamping itu juga kurangnya pengawasan dari pimpinan, misalnya dibagian absensi, dimana pegawai yang terlambat tidak diberikan sanksi apapun sehingga motivasi dalam kehadiran terhambat dan berakibat pada kinerja pegawai. Ketika pegawai yang sering terlambat maka pelayanan kepada masyarakat kurang baik dan akan sulit mencapai target pembayaran pajak yang telah ditentukan.

Dari observasi lainnya menunjukan belum tercapainya realisasi target penerimaan pajak kendaraan bermotor, hal ini disebabkan karena partisipasi

pimpinan dalam memberikan motivasi kerja kepada pegawai masih kurang baik, sehingga berakibat pada disiplin pegawai dalam bekerja. Hal ini juga menimbulkan tingkat pembayaran pajak oleh masyarakat menurun, Karena pegawai SAMSAT Kota Gorontalo tidak tepat waktu dalam pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada SAMSAT Kota Gorontalo”**

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, untuk menciptakan kinerja pegawai yang efektif dan efisien maka dibutuhkan faktor pendorong yakni disiplin serta motivasi kerja, agar suatu tujuan yang suda direncanakan oleh instansi tersebut akan bisa tercapai dengan harapan yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masih kurangnya kontrol pimpinan terhadap pegawai tentang pengembangan potensi pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap wajib pajak pada SAMSAT Kota Gorontalo.
2. Masih kurangnya upaya instansi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Gorontalo.



3. Belum tercapainya realisasi target penerimaan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Gorontalo.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Apakah pengaruh disiplin terhadap kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Gorontalo ?
2. Apakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Gorontalo ?
3. Apakah pengaruh disiplin dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Gorontalo ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Gorontalo.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pada SAMSAT Kota Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian diharapkan dalam penelitian ini dilihat dari dua aspek :

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti lainnya yang ingin mengangkat topik seperti penelitian ini dan bagi peneliti lebih lanjut memberikan tambahan ilmu pengetahuan salah satunya dalam hal disiplin dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini juga diharapkan agar dapat menambah pemahaman mengenai teori pengaruh disiplin dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan bagi instansi tersebut serta memberikan sumbangan pikiran khususnya kepada lokasi tempat penelitian dilakukan demi kemajuan lembaga dan instansi itu sendiri