

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu instansi memiliki tujuan dan sasaran untuk mencapai target yang akan dicapai. Sumber daya manusia berperan penting untuk keberhasilan suatu perusahaan karena sumber daya manusia merupakan penentu kegiatan atau aktivitas baik perencanaan, pengorganisasian, serta pengambilan keputusan. Landasan suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan adalah kinerja, karena dengan kinerja yang baik maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban perusahaan dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada perusahaan dapat teratasi dengan baik (Ningsih,2019). Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada suatu perusahaan. Seiring berjalannya dan berkembangnya ilmu, pengetahuan dan teknologi yang semakin maju maka perusahaan atau instansi dituntut untuk dapat menjadikan pegawainya lebih terampil dan terlatih dalam mengerjakan tugasnya. Untuk mencapai tujuan diperlukan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber yang ada, Sehingga mempunyai tingkat hasil dan daya guna yang tinggi. Suatu perusahaan dapat berkembang dan maju apabila perusahaan tersebut selalu tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi dan ilmu pengetahuan. Tantangan bagi kelangsungan suatu perusahaan, baik dari dalam maupun dari luar perusahaan tersebut, amatlah rumit. Oleh sebab itu perusahaan harus selalu dapat menyesuaikan tenaga kerjanya dengan berbagai pengetahuan dan keterampilan (Janah, Dkk 2019).

Sumber daya manusia merupakan hal yang penting dan harus diutamakan dalam pencapaian prestasi dan tujuan utama instansi, maka pemimpin perusahaan tidak boleh mengabaikan peranan pegawai dalam meningkatkan efektivitas perusahaan. Oleh karena itu pimpinan perusahaan harus dapat memberikan perhatian dan dorongan kepada pegawainya, sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerjanya (Ningsih, 2019).

Menurut Astinatria, dkk (2020), sebuah instansi memiliki tiga tujuan utama dengan hubungan yang berkesinambungan, yaitu pertumbuhan, stabilitas, dan sebuah interaksi. Untuk mencapai sebuah tujuan tersebut organisasi harus dapat meningkatkan kinerjanya dengan sumber daya manusia yang mendukung. Sumber daya manusia yang mendukung tersebut juga harus mendapatkan pengelolaan yang maksimal sehingga keseluruhan pegawai memiliki performa yang mendukung pada orientasi hasil. MSDM adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional, dan internasional. (Faustino, 2003).

Manajemen sumber daya manusia bisa didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. (Sule, 2005). Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu, (Umar, 2001). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah

rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional. Tidak peduli apakah perusahaan tersebut merupakan sebuah perusahaan besar yang memiliki 10.000 karyawan atau organisasi nirlaba kecil yang memiliki 10 karyawan, tetap saja karyawan tersebut harus dibayar, yang berarti dibutuhkan sebuah sistem kompensasi yang baik dan sah, (Faustino, 2003).

Menurut Sutrisno (2009), untuk mencapai keseimbangan antara sasaran dan kebutuhan organisasi dengan sasaran dan kebutuhan pegawai, manajemen sumber daya manusia memusatkan perhatiannya pada tiga hal utama yaitu pertama, perencanaan sumber daya manusia yang terintegrasi dengan memperhitungkan berbagai tantangan dan peluang di masa mendatang sehingga menjadikan Sumber daya manusia organisasi menjadi sumber daya manusia yang kompetitif. Kedua, implementasi fungsi manajemen sumber daya manusia secara efektif dan efisien, tanpa mengabaikan berbagai peraturan perundangan yang berlaku sehingga tercapai produktivitas sumber daya manusia yang tinggi, serta terpenuhinya sasaran dan kebutuhan organisasi, dan individu pegawai. Ketiga, evaluasi fungsi manajemen sumber daya manusia mencakup penilaian terhadap kebijakan manajemen sumber daya manusia untuk menentukan apakah berbagai kebijakan sumber daya manusia benar-benar efektif.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada kantor UPTD 1 SAMSAT BANDAR Lampung dikarenakan SAMSAT adalah lembaga pendapatan utama daerah yang karyawannya adalah pegawai negeri sipil atau biasa disingkat PNS dan di bantu oleh pekerja tenaga harian lepas disingkat PTHL atau honorer. Pegawai negeri atau pegawai negeri sipil adalah orang yang dipekerjakan

memiliki syarat tertentu oleh lembaga pemerintah untuk menduduki jabatan pemerintahan bakal memberikan pelayanan publik. Sebagai profesi, pegawai negeri merupakan jabatan yang ditempuh melalui jenjang karier dan bukan berdasarkan pemilihan umum yang melibatkan suara rakyat. Pegawai negeri didefinisikan secara berbeda di berbagai negara dan bisa saja tidak mencakup personel militer di negara tersebut (*Wikipedia.com,2021*).

SAMSAT (Sistem Administrasi manunggal Satu Atap) Bandar Lampung adalah Lembaga pemerintahan daerah yang menjalankan peran sebagai pelayanan umum masyarakat dibidang perpajakan kendaraan bermotor dan registrasi serta identifikasi (Regiden) kendaraan (*Arsip Samsat, 2022*). Dikarenakan SAMSAT adalah Lembaga vital daerah yang berperan sebagai penerima pajak dari masyarakat kota Bandar Lampung maka hal ini akan berdampak signifikan terhadap Pembangunan dan perkembangan kota. Terkait dengan hal kinerja, untuk mendukung pegawai dapat mencapai kerja yang maksimal, melalui biro MSDM telah menerapkan juga sudah menerapkan kebijakan-kebijakan yang sesuai dengan pemerintah. Salah satunya pemenuhan kebutuhan fisik seperti pemberian gaji, peminjaman kendaraan dinas, pemberian tunjangan hari raya, dan pemberian jaminan keselamatan dalam bekerja. Ini semua diberikan dengan tujuan agar pegawai lebih semangat dan termotivasi untuk bekerja. Selain itu fasilitas yang memadai seperti ruang kerja yang mendukung kenyamanan untuk pegawai serta lingkungan kerja yang nyaman juga mempengaruhi kinerja pegawai, namun dari kebijakan-kebijakan yang sudah diterapkan menunjukkan hasil penurunan kinerja, berdasarkan hasil data observasi dan KPI (*Key Performance Indicator*) yang dimana KPI ini adalah alat ukur

kinerja dalam kurun waktu tertentu dan KPI menunjukkan penurunan kinerja dari tahun 2022 sampai tahun 2023 dan berdasarkan pengamatan peneliti terdapat beberapa kendala seperti ruangan yang tidak luas, komputer yang kurang mencukupi sehingga ada pegawai yang harus menggunakan komputer atau laptop pribadi, AC yang kurang dingin mengakibatkan kurangnya kenyamanan saat bekerja, kemudian dana yang terbatas, sehingga pengembangan lambat dan terbatasnya sarana dan prasarana di Gudang sehingga tidak hanya arsip saja yang ada di dalam gudang tetapi ada berbagai macam alat dan barang yang seharusnya ada di dalam gudang arsip. Permasalahan selanjutnya yaitu kemampuan dan pengalaman pegawai yang kurang sehingga kreasi dan inovasi sulit ditumbuhkan dan berkembang, sehingga penulis ingin melihat serta menganalisis bagaimana peran Manajemen Sumberdaya Manusia dalam mempengaruhi dan meningkatkan kinerja karyawan di SAMSAT Bandar Lampung.

**Tabel 1. 1 KPI UPTD 1 SAMSAT Bandar Lampung tahun 2022**

Standar Penilaian dan Hasil Pencapaian Kinerja Pegawai					
UPTD Pengelolaan Pendapatan Wilayah 1 Samsat Bandar Lampung Tahun 2022					
No	Standar Penilaian	Kategori	Kriteria Penilaian	Target Penilaian	Target Pencapaian
1	91-100%	Sangat Baik	Kepuasan Pelayanan	25%	24%
2	76-90%	Baik	Ketetapan Waktu Penyelesaian Tugas	20%	20%
3	65-75%	Cukup	Kehadiran	15%	13%
4	51-64%	Kurang	Kualitas Individu	20%	18%
5	< 50%	Buruk	Kemampuan Kerja Sama	20%	20%
			<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>95% (Sangat Baik)</b>

Sumber: Arsip UPTD 1 SAMSAT Bandar Lampung

**Tabel 1. 2 KPI UPTD 1 SAMSAT Bandar Lampung tahun 2023**

Standar Penilaian dan Hasil Pencapaian Kinerja Pegawai					
UPTD Pengelolaan Pendapatan Wilayah 1 Samsat Bandar Lampung Tahun 2023					
No	Standar Penilaian Perusahaan	Kategori	Kriteria Penilaian	Target Penilaian	Target Pencapaian
1	91-100%	Sangat Baik	Kepuasan Pelayanan	25%	24%
2	76-90%	Baik	Ketetapan Waktu Penyelesaian Tugas	20%	18%
3	65-75%	Cukup	Kehadiran	15%	11%
4	51-64%	Kurang	Kualitas Individu	20%	14%
5	< 50%	Buruk	Kemampuan Kerja Sama	20%	15%
			<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>82% (Baik)</b>

Sumber: Arsip UPTD 1 SAMSAT Bandar Lampung

Iwan Supriyadi, Dkk (2020) menyatakan bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara manajemen SDM terhadap kinerja perusahaan dalam bidang konstruksi. Hal ini dapat dilihat dari persentase pengaruh variabel manajemen SDM terhadap kinerja perusahaan yang menunjukkan angka lebih dari 50%, artinya bahwa manajemen SDM sangat memiliki peran besar dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan di bidang konstruksi. Karena sebagaimana kita tahu bahwa konstruksi masih menggunakan tenaga manusia yang cukup besar dalam setiap pelaksanaan kegiatannya.

Ahmad Fawaid, Dkk (2020) menyatakan bahwa manajemen SDM belum begitu berpengaruh pada kualitas pekerjaan di Yayasan Al-Ghufron dan harus dilakukan penajaman fungsi manajemen berupa pelatihan, studi banding, ataupun diikutkan dalam kegiatan workshop khusus tentang pemahaman manajemen. Dari uraian yang disampaikan diatas, penulis tertarik untuk menganalisis lebih mendalam tentang: Analisis Aktivitas Manajemen Sumber daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Samsat Bandar Lampung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana aktivitas manajemen sumber daya manusia berperan terhadap kinerja karyawan di SAMSAT Bandar Lampung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu menganalisis Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap kinerja karyawan SAMSAT Bandar Lampung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, kiranya penelitian ini dapat berguna bagi :

a. Peneliti

Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh diperkualiahkan dengan prakteknya di dunia usaha, khususnya tentang peran suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

b. Akademisi

Sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya serta sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya.

c. Praktisi

1. Menambah pengetahuan dan memperkaya pustaka ilmu-ilmu sosial terutama mengenai manajemen sumber daya manusia di suatu instansi

2. Dapat memberikan bahan informasi dan referensi terkait peran MSDM dalam meningkatkan kinerja di pemerintahan.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika pembahasan merupakan runtutan serta kerangka berfikir dalam penulisan penelitian. Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

### **BAB 1**

#### **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah dengan pertanyaan penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2**

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang digunakan sebagai landasan penelitian dasar dalam melakukan analisis. Dengan ini penulis mengembangkan literatur serta penelitian terdahulu yang nantinya akan membentuk kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB 3**

#### **METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional dari masing- masing variabel tersebut, pembentukan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

**BAB 4****HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai analisis deskriptif berdasarkan objek penelitian serta analisis data dan interpretasi hasil penelitian.

**BAB 5****KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan keterbatasan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk bisa melakukan penelitian selanjutnya.