

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kinerja merupakan suatu istilah yang secara umum dimanfaatkan untuk sebagian atau seluruh tindakan dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standart seperti biaya masa lalu atau yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas suatu manajemen. Kinerja merefleksikan seberapa karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Akan tetapi sering disalah tafsirkan sebagai upaya yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, dimana kinerja diukur dari segi hasil.

Para pegawai pada sebuah organisasi, tentunya berusaha bekerja dengan kemampuan yang mereka miliki agar dapat mencapai kinerja yang diinginkan organisasi tersebut. Rasa aman dan kenyamanan akan suasana kerja mampu mendorong pegawai untuk lebih berdedikasi tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan, dan akan membantu pegawai mencapai kinerja yang baik.

Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggungjawab yang diberikan Mangkunegara (2002:22). Peningkatan kinerja pegawai dalam suatu organisasi sangat diperlukan agar tujuan yang diinginkan oleh organisasi dapat direalisasikan dengan baik. Kinerja suatu organisasi akan meningkat apabila terdapat kerja sama dan hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawainya. Dengan meningkatkan kinerja pegawai akan

meningkatkan kinerja pada suatu instansi. Untuk itu pegawai sebaiknya diperlakukan sebagai partner kerja dan bukan sebagai pekerja semata.

Sedangkan Prawirosentono (2008:27) menganggap kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu:

- a. Efektivitas
- b. Tanggungjawab
- c. Disiplin
- d. Inisiatif

Untuk mendapatkan kinerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan, organisasi mempunyai tugas untuk memberikan dorongan dan motivasi kepada para pegawai, agar mereka bekerja dengan giatnya sehingga mencapai target organisasi. Secara teori motivasi atau pendorong bagi seorang pegawai merupakan aspek penting dalam menunjang peningkatan kinerja pegawai. Motivasi dalam arti psikologis bersumber dari kebutuhan, dimana kebutuhan inilah mengarahkan manusia dalam bertindak dan berperilaku. Para pegawai akan berprestasi, apabila realisasi pemenuhan kebutuhan hidup bisa terpenuhi dengan baik Manullang (1990:113). Pegawai bekerja dengan harapan akan memperoleh upah/gaji yang dapat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dorongan seseorang untuk bekerja dipengaruhi adanya kebutuhan yang harus dipenuhi dan tingkat kebutuhan yang berbeda pada setiap pegawai, sehingga dapat terjadi perbedaan motivasi dalam berprestasi. Selain itu, pemenuhan kebutuhan dari para karyawan akan pelayanan dan penghargaan oleh atasan terhadap prestasi kerja yang dihasilkan yang sesuai dengan prinsip keadilan dapat memotivasi kerja mereka.

Selain motivasi dan dorongan, elemen lain yang juga mempengaruhi kinerja adalah pengawasan. Menurut Siagian (dalam Riantobi) pengawasan adalah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua

pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam sebuah organisasi, pengawasan itu penting dalam mencapai kinerja yang baik. Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang harus dilakukan untuk menjaga agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dalam rangka pencapaian tujuan. Dalam prakteknya pengawasan dalam setiap bidang pekerjaan atau kegiatan dituntut satu tata cara, metode teknik pengawasan dengan efektif dan efisien. Upaya dalam mewujudkan hal itu, maka dapat menciptakan kondisi dan iklim kerja yang mendukung serta menciptakan pengawasan sebagai suatu proses yang wajar dalam suatu organisasi pemerintah di lingkungan pendidikan dilakukannya pengawasan secara maksimal maka akan mendorong pelaksanaan tugas pegawai dan kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan yang diharapkan. Peningkatan kinerja pegawai dibutuhkan kemampuan dari pucuk pimpinan untuk memperhatikan kecakapan hubungan antar staf/pegawai dalam melaksanakan pengawasan yang mana merupakan seluruh segenap aktivitas mengawasi, memeriksa, mencocokkan, mengendalikan segenap kegiatan pegawai yang tentunya akan mengarah kepada pembinaan para pegawai, sehingga pegawai dapat pula memahami tugas dan tanggungjawab masing-masing serta mematuhi aturan-aturan yang telah ditetapkan sebelumnya dan demikian tentunya akan berpengaruh pada peningkatan kinerja pegawai. Namun, masih cukup banyak terjadi kesenjangan yang kurang sesuai dengan idealisme. Masih ada beberapa kelemahan yang masih ditunjukkan oleh pegawai dimana mereka kurang termotivasi dan kurang diawasi pekerjaannya sehingga membuat kinerja pegawai menjadi terganggu.

Hasil kerja mereka tidak sesuai dengan target yang ditentukan dan mereka tidak menjadi pribadi yang disiplin. Ada yang datang tidak tepat waktu saat masuk kantor, menunda tugas kantor, kurang disiplin, tidak bisa memanfaatkan sarana kantor dengan

baik dan masih adanya sebagian karyawan yang meninggalkan tugas pada jam kerja tanpa keterangan yang sah.

SAMSAT Kabupaten Flores Timur merupakan salah satu Kantor Cabang dari Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). SAMSAT Kabupaten Flores Timur merupakan instansi pemerintah yang bekerja memberikan pelayanan jasa masyarakat untuk pembayaran pajak kendaraan warga negara yang memiliki kendaraan pribadi yang selanjutnya warga negara tersebut disebut dengan wajib pajak. Dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan jasa masyarakat Flores Timur, DISPENDA mendirikan kantor cabang di Flores Timur yang bekerja sama dengan Polres setempat yang kemudian disebut dengan SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap) Kabupaten Flores timur. Pegawai Negri Sipil (PNS) dan tenaga ahli pembantu staff yang bertugas di SAMSAT Flotim merupakan salah satu aset yang memegang peranan penting dalam perkembangan Visi dan Misi DISPENDA Provinsi Nusa Tenggara Timur, karena dengan semua pegawai, kegiatan instansi dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu para PNS dan tenaga ahli pembantu staff dituntut untuk mengikuti semua peraturan yang ada, bekerja secara disiplin, dan bekerja giat untuk mendapatkan target yang sudah ditentukan disetiap awal tahun. DISPENDA Provinsi Nusa Tenggara Timur membuat beberapa kebijaksanaan yang harus diikuti seluruh pegawai kantor yaitu seperti upacara dipagi hari setiap senin, jadwal absensi yang ketat dengan menggunakan absensi tulis tangan, jam 08.00 am, dan diharapkan pegawai tidak menyepelkan absensi dan tidak melakukan kesalahan dalam bekerja. Apabila pegawai melanggar semua kebijaksanaan yang sudah ditetapkan pemerintah, maka akan ada konsekuensi yang harus diterima oleh pegawai yang melanggar.

DISPENDA Provinsi Nusa Tenggara Timur, SAMSAT Flores Timur dalam aktivitasnya berusaha untuk selalu menekankan kepada seluruh sumber daya

manusianya/pegawai untuk dapat mencapai kinerja yang baik, dimana manfaat dari kinerja tersebut tidak hanya dirasakan individu tetapi juga dirasakan oleh institusi yang bersangkutan. DISPENDA Provinsi Nusa Tenggara Timur SAMSAT Kabupaten Flores Timur, terdapat beberapa karyawan yang sering tidak datang ke kantor. Ternyata ketidakhadiran pegawai berdampak pada kinerja. Ketidakhadiran pegawai di hari kerja, membuat kantor tersebut kekurangan tenaga untuk melayani para wajib pajak, sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

Selain data absensi pegawai, dapat diketahui data mengenai kedisiplinan para pegawai akan kesadaran jam kerja mereka. Terlihat jumlah pegawai yang dikategorikan terlambat. Mereka yang datang tidak tepat waktu memperlihatkan bahwasanya diri mereka kurang memiliki motivasi dan pengawasan untuk datang ke kantor tepat waktu. Waktu yang ditetapkan kantor membuka waktu pelayanan adalah pukul 08.00 am, namun dengan jumlah pegawai yang sedikit datang pada jam tersebut membuat pelayanan kurang maksimal. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH MOTIVASI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN FLORES TIMUR, PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pegawai, motivasi pegawai dan pengawasan pada kantor SAMSAT Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur ?

2. Apakah secara parsial motivasi pegawai dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur ?
3. Apakah secara simultan motivasi pegawai dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor SAMSAT Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tentang kinerja pegawai, motivasi pegawai dan pengawasan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara parsial dari motivasi pegawai dan pengawasan terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara simultan dari motivasi pegawai dan pengawasan terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan referensi untuk peneliti lain yang ingin meneliti dengan tema yang sama.
2. Sebagai bahan sumbangan ilmiah bagi pengembangan studi ilmu politik pada lingkungan FISIP UNWIRA Kupang.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan kantor SAMSAT Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur, dalam rangka peningkatan kinerja pegawai