

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam suatu perusahaan, peran sumber daya manusia dalam sebuah organisasi begitu penting dan menentukan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan secara sistematis, terencana dan terpola agar tujuan yang diinginkan baik di masa sekarang atau di masa depan dapat dicapai secara optimal (Hamid, 2014). Sumber daya manusia merupakan faktor penting penentu kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan SDM atau karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat dilihat melalui kinerjanya, sehingga kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan.

Pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian, karena melalui pengembangan sumber daya manusia maka diharapkan kinerja daripada orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut tercapai dengan baik. Menurut Rumawas (2018) bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu usaha meningkatkan kemampuan dari karyawan sehingga memiliki pengetahuan, keahlian serta sikap yang dibutuhkan dalam menghadapi pekerjaan saat ini maupun akan datang. Manfaat diadakan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, sikap, dan tanggung jawab

karyawan sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran program serta tujuan organisasi (Monalis *et al*, 2020).

Pengelolaan sumber daya manusia terkait diperlukan untuk mempengaruhi kinerja organisasional dan tidak hanya terbatas pada pegawai operasional semata, namun juga meliputi tingkatan manajerial. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Hassan dalam penelitian Monalis *et al* (2020) yang menyatakan bahwa investasi dalam pengembangan sumber daya manusia (seperti: pembelajaran, pelatihan dan pengembangan sistem, pemberian imbalan dan pengakuan, serta penyediaan system informasi iklim pengembangan sumber daya manusia) akan mendorong peningkatan kinerja secara individual maupun organisasi. Penelitian Monalis *et al* (2020) menunjukkan bahwa pengaruh pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Meningkatnya sumber daya manusia pada seorang pegawai dapat berdampak pada keinginan pegawai untuk mendapatkan karir yang lebih baik. Dengan keinginan karir yang meningkat dapat mendorong seorang pegawai bekerja menjadi lebih giat, sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Banyak pegawai yang menginginkan agar supaya karir dalam pekerjaan meningkat. Melalui pengembangan karir, instansi akan mendorong untuk meningkatkan kinerja dan produktifitas karyawan, karena semata-mata demi kepentingan pegawai itu sendiri.

Pengembangan karir merupakan proses peningkatan kemampuan kerja seorang karyawan yang mendorong meningkatnya kinerja dalam rangka mencapai karir yang diinginkan. Pengembangan karir yang didukung oleh perusahaan, mengharapkan adanya umpan balik dari karyawan berupa kinerja yang baik. Menurut Marwansyah (2014) pengembangan karir adalah kegiatan-kegiatan pengembangan diri yang ditempuh oleh seseorang untuk mewujudkan rencana karier pribadinya. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2015) mendapatkan hasil bahwa pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oduma (2014) pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Parerung (2014) juga menunjukkan bahwa pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan dengan adanya pengembangan karir, karyawan merasa adanya kepastian dalam karir yang akan diraih di masa yang akan datang, sehingga diimbangi dengan memberikan kinerja yang optimal.

Selain pentingnya pengembangan sumber daya manusia dan pengembangan karir bagi pegawai, diyakini kepuasan kerja dari para karyawan juga turut mempengaruhi kinerja pada karyawan tersebut. Setiap karyawan dalam suatu perusahaan perlu mendapatkan kepuasan dalam bekerja yang juga dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Affandi (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif dalam bekerja. Wirawan (2013) yang menyatakan bahwa jika orang puas terhadap pekerjaannya ia menyukai dan termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya

tinggi, sebaliknya jika tidak puas dengan pekerjaannya ia tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya dan kinerjanya rendah. Kepuasan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan apabila kepuasan yang diperoleh karyawan dari pekerjaannya karena terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan dan apa yang diterimanya mampu mendorong karyawan mencapai kinerja yang optimal. Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan kerja tersebut menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi kinerja karyawan (Handoko, 2011).

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Bengkulu, yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat dalam hal kelengkapan surat-surat kepemilikan kendaraan bermotor. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem administrasi pemerintah yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada ditengah-tengah pemerintah dan masyarakat. Pada posisinya di masyarakat SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sendiri meliputi atas pajak kendaraan bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor (BBNKB) ditambah dengan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jasa Raharja (SWDKLJJ).

Berbicara tentang pelayanan berarti tidak terlepas dari yang namanya birokrasi, permasalahan tentang birokrasi adalah permasalahan klasik yang tetap menarik untuk diperbincangkan. Birokrasi dikritik dimana-mana, dianggap mempunyai banyak kelemahan, birokrasi dianggap berbelit-belit, akan tetapi birokrasi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat sampai sekarang. Hal ini dikarenakan birokrasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan.

Sehubungan dengan pelayanan yang terjadi di Kantor Samsat Bengkulu, peneliti melakukan observasi awal pada beberapa masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di kantor ini dan peneliti simpulkan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Kantor Samsat tersebut. Masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan lamanya proses pelayanan yang diberikan, kurangnya fasilitas ruang tunggu yang tidak sesuai dengan kapasitas pengguna jasa pelayanan, masih adanya perbedaan tingkat pelayanan dengan kata lain adanya “pandang bulu” terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan, masih kurangnya sumber daya manusia yang menyebabkan terhambatnya proses registrasi, dan masalah jaringan yang kerap kali muncul sering mengganggu kinerja pegawai.

Guna melengkapi hasil observasi ini, selanjutnya peneliti pada tanggal 23 November 2021 juga melakukan wawancara dengan Ibu Dra. Hj. Noni

Yuliesti MM selaku Kepala Samsat di Bengkulu yang dalam wawancara tersebut isinya mengatakan bahwa kurang maksimalnya kinerja beberapa pegawai dan sampai menerima komplain dari wajib pajak karena hasil kerjanya yang kurang memuaskan dan cenderung terlambat menyelesaikannya. Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan salah seorang pegawai Samsat di Bengkulu yaitu pada tanggal 24 November 2021. Peneliti melakukan interview untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kerja, salah seorang karyawan "X" mengatakan kurangnya penghargaan yang diberikan organisasi kepada pegawai yang memiliki prestasi kerja baik. Hasil survei awal ini dapat menjadi indikator bahwa kepuasan kerja diindikasikan menjadi penyebab adanya kinerja yang kurang maksimal pada sebagai pegawai di Kantor Samsat Bengkulu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Monalis *et al* (2020) yang menemukan bahwa kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja. Demikian halnya dengan Azhari *et al* (2021) yang membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Mengingat peranan Kantor Samsat dalam upaya pencegahan dan penanggulangan tindakan pidana pemalsuan surat-surat kendaraan bermotor, dalam hal ini pada Kantor Samsat khususnya para pegawainya harus mempunyai kinerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan instansi kepada masyarakat dan memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah maupun Negara. Hal ini menjadikan peneliti tertarik melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Samsat Bengkulu

yang berjudul: **“Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pengembangan Karir, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Samsat Bengkulu”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bengkulu ?
2. Apakah pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bengkulu ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bengkulu ?
4. Apakah pengembangan sumber daya manusia, pengembangan karir, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bengkulu ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bengkulu.

2. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bengkulu.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bengkulu.
4. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan sumber daya manusia, pengembangan karir, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Bengkulu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah informasi dan wawasan serta melengkapi referensi karya ilmiah yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang meneliti dalam bidang yang sama. Saran bagi peneliti selanjutnya untuk bisa mengangkat variabel tentang hubungan antara kepemimpinan, prestasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di kantor samsat Bengkulu.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi subjek penelitian, diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi tentang hubungan antara pengembangan sumber daya manusia, pengembangan karir, dan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai.
2. Bagi organisasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang sejauh mana pentingnya karyawan memiliki sumber daya manusia yang baik, karir yang meningkat, dan puas dalam menjalankan



pekerjaannya, sehingga persepsi tersebut dapat menimbulkan seberapa besar kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai.

3. Bagi organisasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja para pegawai.