

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan kerja yang semakin meningkat memaksa setiap orang untuk menguasai keahlian dan kemampuan tertentu (Wills, 1993). Karyawan merupakan sumber yang paling penting dalam perusahaan. Menurut Subri (dalam Manullang, 2002), karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau beradaptasi dalam aktivitas tersebut.

Indonesia pada dasarnya merupakan negara yang kaya dengan sumber daya alam (SDA). Kekayaan tersebut jika dikelola dengan baik, dan disertai pembenahan peraturan secara terstruktur bukan tidak mungkin menjadikan Indonesia negara yang perkonomiannya patut diperhitungkan serta memiliki daya saing yang luar biasa. Salah satu kunci untuk meningkatkan daya saing adalah peningkatan produktivitas, salah satunya adalah produktivitas SDM. Tidak berlebihan untuk mengatakan bahwa sesungguhnya produktivitas SDM memiliki peranan dominan dalam upaya peningkatan daya saing, sebab baik kapital maupun kelembagaan, semuanya ditentukan oleh SDM.

Dalam upaya meningkatkan kualitas, produktivitas dan kinerja sumber daya manusia yang bermuara pada kualitas sumberdaya manusia yang tangguh dan berdaya saing tinggi, terdapat banyak aspek yang harus dikaji. Salah satunya adalah pengembangan sumberdaya manusia (SDM). Salah satu yang perlu

dilakukan adalah meningkatkan motivasi dan keterampilan manusia sesuai dengan potensi yang dapat dicapai, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan pada akhirnya dapat memberikan sumbangan besar baik bagi kemajuan perusahaan, lembaga, organisasi bangsa dan negara.

Pengembangan SDM yang baik, dilakukan secara terarah dan terencana. Pengembangan SDM tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dengan pemberian penghargaan atas prestasi kerja, promosi dan mutasi, pemberian insentif, pengembangan kari, serta pemberian pendidikan dan pelatihan dan pemberian motivasi secara terus menerus.

Salah satu kemajuan suatu perusahaan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dimiliki karyawan seperti etos kerja yang baik. Dimana apabila karyawan mempunyai etos kerja yang baik maka secara otomatis perusahaan akan diberi keuntungan dengan karyawan. Begitu juga sebaliknya jika karyawan memiliki etos kerja yang rendah maka keuntungan suatu perusahaan tidak seperti yang diharapkan. Untuk dapat menjawab tantangan ini diperlukan adanya dedikasi, kerja keras dan kejujuran dalam bekerja.

Etos kerja memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi seperti agama, budaya, sosial politik, kondisi lingkungan/geografis, pendidikan, struktur ekonomi, dan motivasi intrinstik individu. Menurut Anoraga (1992) manusia yang berhasil harus memiliki pandangan dan sikap yang menghargai kerja sebagai sesuatu yang Juhur untuk eksistensi manusia. Suatu pandangan dan sikap demikian dikenal dengan Istilah Etos Kerja.

Banyak tokoh lain yang menyatakan definisi dari etos kerja. Salah satunya ialah Harsono dan Santoso (2006) yang menyatakan etos kerja sebagai semangat kerja yang didasari oleh nilai-nilai atau norma-norma tertentu. Hal ini sesuai dengan pendapat Sukriyanto (2000) yang menyatakan bahwa etos kerja adalah suatu semangat kerja yang dimiliki oleh masyarakat untuk mampu bekerja lebih baik guna memperoleh nilai hidup mereka. Etos kerja menentukan penilaian manusia yang diwujudkan dalam suatu pekerjaan. Menurut Hill (1999) menyatakan etos kerja adalah suatu norma budaya yang mendukung seseorang untuk melakukan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya berdasarkan keyakinan bahwa pekerjaan tersebut memiliki nilai instrinsik.

Etos kerja merupakan sikap dasar pada diri seorang karyawan yang membangun perilaku kerja yang berlandaskan pada kesadaran mental, keyakinan dengan disertai komitmen sepenuhnya kepada kegiatan kerja yang dilakukannya secara utuh. Lebih lanjut, sikap dan pandangan tersebut akan memberikan penilaian terhadap kerja, baik penilaian tinggi maupun rendah, sikap dalam melaksanakan pekerjaan, baik sikap bersungguh-sungguh, maupun sikap kerja asal jadi. Berkaitan dengan keberadaan seorang karyawan sebagai bagian dari sebuah organisasi, etos kerja memiliki arti penggerakan seluruh potensi diri dari karyawan sebagai bagian dari organisasi untuk mencapai tujuan.

Selain etos kerja, terdapat tiga faktor karakteristik yang mempengaruhi timbulnya motivasi karyawan, ketiga faktor karakteristik tersebut adalah karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja (Stoner dan Freeman, 1999). Karakteristik individu terdiri atas minat, sikap dan

kebutuhan yang dibawa seseorang kedalam situasi kerja. Karakteristik pekerjaan mencakup sifat tugas karyawan yang meliputi macam tugas, jumlah tanggung jawab dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari karakteristik pekerjaan itu sendiri. Karakteristik situasi kerja merupakan kondisi kerja dimana orang tersebut bekerja. Situasi motivasi tertentu dari karyawan yang dipengaruhi ketiga karakteristik tersebut diduga akan mempengaruhi kinerja tertentu dari karyawan tersebut (Stoner, 1992).

Secara umum, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja merupakan prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peran dan tugas yang diembannya dalam perusahaan. Lebih lanjut, kinerja merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang dapat diukur dalam ukuran kinerja secara umum, diantaranya meliputi: kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, dan perencanaan kerja. Permasalahan menurunnya kinerja karyawan perlu untuk diwaspadai karena fenomena tersebut sangat mendasar meskipun perilaku karyawan dan mekanisme kerja di perusahaan memperlihatkan seakan-akan tidak ada masalah. Kinerja karyawan penting untuk diperhatikan oleh setiap organisasi karena manusia, dalam hal ini karyawan perusahaan, merupakan faktor utama dalam proses kerja yang pada akhirnya akan menjadikan kinerja perusahaan secara keseluruhan berlangsung secara baik atau tidak.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) berfungsi sebagai metode administrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. SAMSAT beroperasi sebagai sistem kolaborasi terpadu antara

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Indonesia, dan Badan Pendapatan Nasional Indonesia (BAMS) untuk menyelenggarakan layanan terkait penerbitan surat Tanda Nomor Kendaraan serta kontribusi ke kas Negara, termasuk melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penyelenggaraan di Negeri Republik Indonesia melibatkan tiga instansi, yaitu Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Indonesia, dan Badan Pendapatan Nasional Indonesia (BAMS).

Fungsi utama SAMSAT mencakup:

- a. Pengesahan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap tahun
- b. Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan sertifikasi perubahan nomor polisi setiap lima tahun
- c. Proses serah terima Nama Kendaraan Bermotor (BBKNB) untuk kendaraan baru
- d. Tata cara pemindahan kepemilikan kendaraan bermotor
- e. Proses mutasi kendaraan bermotor baik dari luar (mutasi masuk) maupun dari dalam (mutasi keluar)
- f. Pencetakan STNK duplikat ketika STNK sebelumnya hilang.

SAMSAT bertekad untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyediakan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam pengelolaan STNK tahunan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan kewajiban Ganti Rugi Kendaraan (SWDKLL).

Efisiensi dan efektivitas proses pelayanan kepada masyarakat di SAMSAT sangat ditentukan oleh kinerja pegawai. Kinerja yang optimal dari pegawai SAMSAT dapat menciptakan penerimaan pajak yang maksimal, memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan daerah, dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam realitasnya, beberapa tantangan mungkin mempengaruhi kinerja pegawai SAMSAT. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah etos kerja, mencakup sikap, norma, dan nilai-nilai yang diterapkan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya. Etos kerja yang kurang baik dapat menjadi hambatan bagi produktivitas dan kinerja pegawai. Selain itu, motivasi pegawai juga menjadi faktor penting dalam mencapai kinerja yang optimal. Tingkat motivasi yang tinggi dapat meningkatkan semangat kerja, kreativitas, dan dedikasi pegawai. Sebaliknya, motivasi yang rendah dapat berdampak negatif terhadap kinerja, bahkan memicu ketidakpuasan kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Etos Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Samsat Medan Selatan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dilakukan oleh penulis untuk mempermudah dan memperjelaskan objek yang diteliti, penulis dapat mengidentifikasi masalah di UPT. Samsat Medan Selatan sebagai berikut :

1. Adanya beberapa karyawan yang tidak menunjukkan kualitas dan kemampuannya dalam bekerja.
2. Kurangnya inisiatif dan kepedulian terhadap pelayanannya.

3. Kinerja karyawan masih rendah yang belum mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
4. Efektifitas pengelolaan layanan stakeholders terkait masih perlu peningkatan.
5. Peingkatan kepuasan pegawai masih perlu mendapat perhatian

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini mencakup sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan membatasi fokus pada UPT. Samsat Medan Selatan sebagai konteks penelitian. Oleh karena itu, generalisasi hasil mungkin terbatas pada konteks ini.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini akan difokuskan pada etos kerja, motivasi, dan kinerja pegawai. Aspek-aspek lain yang mungkin memengaruhi kinerja bisa tidak dimasukkan.
3. Aspek keuangan, seperti pengelolaan anggaran atau bonus pegawai, tidak akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

1.3.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh bagi kinerja pegawai UPT. Samsat Medan Selatan?
2. Apakah ada pengaruh motivasi bagi kinerja pegawai UPT. Samsat Medan Selatan?
3. Apakah ada pengaruh etos kerja dan motivasi bagi kinerja pegawai UPT. Samsat Medan Selatan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kinerja pegawai UPT. Samsat Medan Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai UPT. Samsat Medan Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai UPT. Samsat Medan Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan dan kontribusi pada literatur terkait manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks etos kerja, motivasi, dan kinerja pegawai.
2. Memberikan informasi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan kepada masyarakat di UPT. Samsat Medan Selatan, terutama dengan memfokuskan perbaikan pada etos kerja dan motivasi pegawai.
3. Penelitian ini dapat juga dijadikan salah satu referensi dan bahan pembanding dalam penelitian sebelumnya.
4. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Etos Kerja & Motivasi terhadap Kinerja Pegawai.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Etos Kerja

2.1.1.1 Pengertian Etos Kerja

Etos kerja merupakan sikap yang timbul secara sukarela dan penuh kesadaran, berakar pada sistem orientasi nilai budaya terhadap pekerjaan atau etos yang mencerminkan sikap, kepribadian, watak, karakter, dan keyakinan terhadap suatu hal. Peningkatan kualitas seorang pegawai dapat dicapai melalui penerapan etos kerja yang tinggi. Tingkat etos kerja yang tinggi tercermin dalam penilaian positif terhadap hasil kerja, memandang pandangan terhadap pekerjaan sebagai sesuatu yang sangat mulia, dan melihat pekerjaan sebagai aktivitas yang bermakna. Berikut adalah berbagai penafsiran mengenai etos kerja dari beberapa ahli:

Menurut (Pada et al., 2022: 4) , etos kerja didefinisikan sebagai keseluruhan perilaku positif dan dasar yang melibatkan motivasi sifat dasar, dasar pemikiran, keyakinan, dasar pikiran, aturan etika, aturan moral, prinsip, dan standar yang dapat mendorong individu.

Menurut (Jansen Sinamo, 2017:56) menyatakan bahwa etos kerja adalah rangkaian perilaku kerja positif yang berasal dari kesadaran yang kuat, keyakinan mendasar, dan diikuti oleh komitmen total pada paradigma kerja yang integral.

Menurut (Donni Juni Priansa, 2018:282), menjelaskan bahwa etos kerja terdiri dari perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental, didukung oleh komitmen total pada paradigma kerja yang integral.

Berdasarkan rangkuman dari beberapa konsep sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa etos kerja yang berkualitas akan tercermin melalui sikap, karakter, dan keyakinan yang ditunjukkan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini dilakukan dengan berkerja dan bertindak secara optimal.

2.1.1.2 Ciri-Ciri Etos Kerja

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Putra, 2020: 127), terdapat beberapa tanda etos kerja pada seorang pegawai yang dapat diamati melalui sikap dan perilakunya selama bekerja. Salah satu tanda tersebut adalah:

1. Kecanduan Terhadap Waktu

Seseorang yang memiliki etos kerja yang positif akan memahami nilai pentingnya waktu yang mereka habiskan. Mereka memiliki kesadaran akan keberhargaan setiap detik dan menghargai keterbatasan waktu yang tidak dapat diulang.

2. Motivasi yang Otentik (Ikhlas)

Integritas moral seseorang sangat terkait dengan praktik keikhlasan dalam menjalankan setiap tugas. Keikhlasan menjadi kunci esensial, mencerminkan cinta dan dedikasi yang ditanamkan seseorang terhadap setiap kegiatan yang mereka lakukan dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu, individu mampu mengemban tugas dengan tulus, tanpa kecuali, baik itu pekerjaan sekecil apapun atau sebesar apapun, di dalam maupun di luar jangkauan dirinya.

3. Mempertahankan Prinsip Kejujuran

Kejujuran bukanlah sesuatu yang dapat dipengaruhi oleh pihak eksternal; sebaliknya, sifat ini bersumber dari integritas internal seseorang. Kejujuran menjadi salah satu ciri yang sangat esensial, terutama bagi individu yang menduduki peran di dalam sebuah perusahaan.

4. Memiliki Komitmen yang Teguh

Komitmen merupakan pilar keyakinan yang kokoh dalam diri seseorang, yang tidak mudah tergoyahkan oleh pengaruh dari luar. Komitmen ini tidak hanya mencerminkan tekad, tetapi juga keyakinan yang memberikan inspirasi bagi individu untuk melaksanakan tugas dengan semangat dan vitalitas yang tinggi.

5. Konsistensi dalam Pendirian

Konsistensi menggambarkan kemampuan untuk memegang prinsip-prinsip, menunjukkan ketekunan tanpa mengenal kata menyerah, serta mengelola diri dan emosi secara efektif, bahkan ketika dihadapkan pada risiko yang berpotensi membahayakan diri sendiri.

Sementara itu, menurut (Suparman Hi Lawu, 2019: 4) , terdapat ciri khas pada individu yang menunjukkan etos kerja tinggi, meliputi:

1. Kehadiran motivasi kerja, baik berasal dari dorongan internal individu maupun pengaruh eksternal.

2. Berfokus pada masa depan, menunjukkan kemampuan individu untuk merencanakan kehidupannya di periode mendatang.
3. Memerlihatkan tingkat moralitas yang tinggi, mencerminkan seriusnya individu dalam menjalankan tugasnya.
4. Bersedia untuk bekerja keras dan memiliki kesadaran akan nilai setiap waktu yang digunakan.
5. Menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.
6. Bersifat tekun dan ulet dalam menghadapi setiap tugas, mencerminkan ketekunan dan keuletan yang luar biasa.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja

Menurut (Donni Juni Priansa, 2018:285-286), terdapat faktor-faktor yang berperan penting dalam memengaruhi etos kerja pegawai yang menjadi fokus perhatian organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.:

1. Faktor Internal

Faktor internal memiliki dampak yang signifikan terhadap etos kerja, melibatkan aspek-aspek berikut:

- a. Agama, Agama membentuk nilai-nilai, keyakinan, dan perilaku individu. Sistem nilai ini akan memengaruhi atau menentukan pola hidup para penganutnya. Cara berpikir, bersikap, dan bertindak pegawai pastilah mencerminkan ajaran agama yang mereka anut.
- b. Pendidikan, Pendidikan yang berkualitas mampu secara efektif menginternalisasikan etos kerja, sehingga individu dapat membentuk dan

mengembangkan etos kerja yang tinggi. Keterkaitan yang erat antara pendidikan dan pembentukan karakter serta etos kerja individu menjadi sebuah aspek penting.

- c. Motivasi, Individu yang memiliki etos kerja tinggi seringkali juga didorong oleh motivasi yang tinggi. Etos kerja, sebagai pandangan dan sikap, tentu didasari oleh nilai-nilai yang diyakini oleh pegawai, yang juga dipengaruhi oleh motivasi internal yang tumbuh dari dalam dirinya.
- d. Usia, Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa pegawai yang berusia di bawah 30 tahun memiliki kecenderungan untuk memiliki etos kerja yang lebih tinggi daripada mereka yang berusia di atas 30 tahun.
- e. Jenis Kelamin, Peran jenis kelamin dalam etos kerja menjadi sorotan, dan temuan beberapa penelitian ahli menunjukkan bahwa perempuan umumnya menunjukkan etos kerja, komitmen, dan loyalitas yang lebih tinggi terhadap pekerjaan di dalam organisasi dibandingkan dengan laki-laki.

2. Faktor Eksternal

Aspek-aspek eksternal yang memiliki kontribusi dalam membentuk etos kerja melibatkan:

- a. Budaya, Kualitas etos kerja tercermin dari sistem orientasi nilai budaya suatu masyarakat. Masyarakat dengan nilai budaya yang berkembang akan lebih cenderung menunjukkan tingkat etos kerja yang tinggi.
- b. Sosial Politik, Etos kerja dalam suatu masyarakat dipengaruhi oleh struktur politik yang ada. Keberadaan atau ketiadaan dukungan politik dapat menjadi

pendorong bagi masyarakat untuk bekerja keras dan menikmati hasil kerja mereka dengan penuh kepuasan.

- c. Kondisi Lingkungan (Geografis), Etos kerja dapat muncul sebagai dampak dari faktor kondisi geografis. Lingkungan alam yang mendukung memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi manusia di dalamnya untuk berusaha mengelola dan mengambil manfaat, bahkan dapat menjadi daya tarik bagi pendatang yang berkeinginan mencari kehidupan di lingkungan tersebut.
- d. Struktur Ekonomi, Tingkat etos kerja dalam suatu masyarakat juga dipengaruhi oleh struktur ekonomi negara tersebut. Negara yang mendukung kemandirian bangsa dan memberikan dukungan untuk pertumbuhan produk-produk dalam negeri akan lebih cenderung mendorong masyarakatnya untuk berkembang dalam kemandirian.
- e. Tingkat Kesejahteraan, Etos kerja yang berkembang dalam masyarakat sangat dipengaruhi oleh tingkat kesejahteraan. Negara yang telah mencapai tingkat kemajuan dan keberhasilan cenderung memiliki masyarakat dengan etos kerja yang tinggi, yang pada gilirannya mendorong kemajuan negara tersebut.
- f. Perkembangan Bangsa Lain, Dengan berbagai kemajuan teknologi dan arus informasi yang tidak terbatas, banyak negara berkembang terinspirasi untuk mengadopsi etos kerja dari bangsa-bangsa yang telah lebih dulu maju dan berkembang pesat. Masyarakat di negara-negara berkembang melakukan "benchmarking" terhadap negara-negara yang telah mencapai kemajuan signifikan sebelumnya.

Berdasarkan pandangan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa etos kerja pegawai dapat terbentuk melalui berbagai faktor, baik yang berasal dari internal maupun eksternal.

2.1.1.4 Indikator Etos Kerja

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Suparman Hi Lawu, 2019: 5) , ditemukan beberapa indikator dalam etos kerja, seperti:

1. Kerja keras

Dalam menjalankan tugasnya, seseorang cenderung memiliki motivasi untuk bekerja secara konsisten atau dengan kegigihan untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini, penggunaan waktu yang optimal dapat membuat seseorang kurang menyadari faktor seperti waktu, jarak, atau kesulitan yang dihadapi.

2. Disiplin

Kedisiplinan merangkum segala bentuk penghormatan, penilaian, kepatuhan, penegakan, dan persetujuan terkait dengan pelanggaran terhadap kewajiban dan hak yang diberikan, baik itu dalam konteks peraturan tertulis maupun norma-norma yang tidak terucapkan, yang mungkin berujung pada penerapan sanksi.

3. Jujur

Jujur menandakan pribadi yang dapat menjalankan setiap tugas sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku, tanpa mengekang diri dengan tindakan curang dalam setiap langkahnya.

4. Tanggungjawab

Tanggungjawab adalah sikap dimana seseorang memandang bahwa setiap tugas harus dilaksanakan dengan penuh tekun dan komitmen.

5. Tekun

Ketekunan adalah ciri dari seorang pekerja gigih. Mereka bekerja dengan tekun, terus belajar, dan berusaha memahami tugas mereka sebaik mungkin. Dengan tanpa henti, pekerja tekun mampu mengatasi kebosanan, belajar dari kesalahan baik yang mereka lakukan maupun yang dilakukan orang lain, dan tidak mengulanginya.

2.1.2 Motivasi

2.1.2.1 Pengertian Motivasi

Terminologi yang beragam telah diperkenalkan untuk merujuk pada motivasi, seperti kebutuhan, desakan, keinginan, dan dorongan. Dalam konteks ini, kita akan mengadopsi istilah "motivasi," yang dapat diartikan sebagai keadaan dalam diri seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melibatkan diri dalam kegiatan tertentu demi mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi yang muncul pada tingkat individu merupakan kekuatan pendorong yang mengarahkan perilaku menuju pencapaian kepuasan diri.

Menurut (Siswanto Sastrohadiwiryono, 2001: 267) dalam karyanya "Manajemen Tenaga Kerja Indonesia" motivasi dapat diinterpretasikan sebagai keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong

kegiatan, atau menggerakkan serta mengarahkan perilaku ke arah pencapaian kebutuhan yang memberikan kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.

Menurut pendapat (Susilo Martoyo, 2002: 138) dalam karyanya "Manajemen Sumberdaya Manusia", yang mendefinisikan motivasi sebagai pemberian suatu dorongan dalam menggerakkan seseorang atau menciptakan keadaan yang mendorong tindakan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan faktor pendorong yang mendorong individu untuk bertindak secara sederhana.

Dengan demikian, motivasi mengindikasikan suatu kondisi yang mendorong atau menjadi penyebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan secara sadar. Dari konsep tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua teori motivasi berasal dari prinsip utama yang menyatakan bahwa "manusia hanya akan melakukan kegiatan yang memberikan kepuasan." Meskipun demikian, prinsip ini tidak mengecualikan kemungkinan bahwa dalam keadaan tertentu, seseorang mungkin terpaksa melakukan sesuatu yang tidak diinginkannya. Pada kenyataannya, kegiatan yang dilakukan karena terpaksa cenderung tidak efektif dan efisien.

Hal ini juga mencerminkan prinsip utama dalam konteks psikologis, di mana manajemen di dunia nyata harus menciptakan kondisi yang mampu mendorong setiap pekerja untuk menjalankan tugas mereka dengan rasa senang dan puas. Dengan kata lain, Efektivitas dan Efisiensi Manajemen sebagai proses pemanfaatan potensi orang lain untuk mencapai tujuan hanya dapat terwujud

apabila para pekerja mampu memberikan motivasi kepada rekan kerjanya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

2.1.2.2 Tujuan Motivasi

Motivasi dalam suatu organisasi memiliki makna dan tujuan yang sangat luas dalam upaya pengembangan organisasi tersebut. Beberapa di antaranya mencakup hal berikut:

1. Menginspirasi semangat dan antusiasme pegawai atau pegawai.
2. Meningkatkan kepuasan kerja pegawai, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kinerjanya.
3. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai.
4. Memperkuat loyalitas dan integritas pegawai.
5. Meningkatkan disiplin kerja pegawai.
6. Meningkatkan tingkat kehadiran kerja pegawai.

2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Sebagaimana dikemukakan oleh (Robbins dan Stephen, 2003:90-92) mendetailkan faktor-faktor tambahan yang terkait dengan motivasi dalam lingkup kerja, meliputi:

1. Pengawasan (Supervise), Menyiratkan peran pentingnya pengawasan yang baik dalam memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan kepada pegawai, untuk memastikan pekerjaan berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. Hubungan Interpersonal, Menyoroti pentingnya interaksi positif antara rekan kerja dan atasan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung.
3. Kondisi Kerja Fisik, Merujuk pada pengaruh kondisi fisik tempat kerja, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang memadai, terhadap tingkat kenyamanan dan motivasi pegawai.
4. Gaji, Membahas peran imbalan finansial sebagai faktor motivasi, dengan mempertimbangkan keadilan dalam kompensasi sebagai dorongan bagi pegawai untuk memberikan kinerja terbaik.
5. Kebijakan dan Praktik Perusahaan, Melibatkan kebijakan organisasi dan praktek-praktek yang mendukung kesejahteraan pegawai, menciptakan lingkungan yang adil dan merangsang.
6. Manfaat dan Keamanan Pekerjaan (Benefit dan Sekuritas Pekerjaan), Menyentuh aspek-aspek seperti tunjangan kesehatan, pensiun, dan jaminan pekerjaan yang dapat meningkatkan keamanan dan kesejahteraan pegawai, sekaligus menjadi faktor motivasi dalam jangka panjang.

2.1.2.4 Indikator Motivasi

(Uno, 2012:72) menjelaskan bahwa motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan yang tampaknya berasal dari dua dimensi utama, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal, sebagai pemicu motivasi yang timbul dari dalam diri individu, muncul karena keinginan untuk mencapai prestasi dan tanggung jawab dalam kehidupannya. Beberapa contoh faktor internal melibatkan:

1. Keinginan untuk menjalani hidup, merupakan kebutuhan pokok setiap individu. Untuk mempertahankan hidup, seseorang bersedia melakukan berbagai pekerjaan dengan dedikasi tinggi.
2. Keinginan untuk mendapatkan penghargaan, mendorong seseorang bekerja dengan harapan diakui dan dihormati oleh orang lain.
3. Keinginan untuk meraih pengakuan, seperti melalui penghargaan terhadap kinerja dalam hubungan kerja yang serasi, kepemimpinan yang adil dan bijaksana, serta apresiasi masyarakat terhadap perusahaan tempat individu bekerja.
4. Keinginan untuk mencapai posisi jabatan, mendorong individu untuk bekerja lebih keras dan lebih baik demi mencapai tujuan tersebut.

Faktor Eksternal diidentifikasi sebagai penyemangat kerja yang berasal dari faktor-faktor luar individu. Beberapa aspek faktor eksternal melibatkan:

1. Kondisi lingkungan kerja, Lingkungan kerja mencakup lokasi kerja, fasilitas dan peralatan kerja, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja di antara individu yang berada di tempat tersebut.
2. Kompensasi yang memadai, Kompensasi menjadi sumber penghasilan utama bagi pegawai, mendukung kehidupan pribadi dan keluarganya. Kompensasi yang memadai dianggap sebagai instrumen motivasi yang sangat efektif bagi perusahaan dalam mendorong pegawai untuk berprestasi.
3. Jaminan Kesehatan, Seseorang akan bersedia berkontribusi pada perusahaan atau instansi jika merasa mendapatkan jaminan kesehatan yang jelas saat menjalankan tugasnya.

4. Status dan tanggung jawab, Status atau posisi dalam jabatan tertentu dianggap sebagai keinginan setiap pegawai. Dengan menduduki jabatan tersebut, individu merasa dipercayai, diberikan tanggung jawab, dan memiliki wewenang besar untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan.

2.1.2.5 Prinsip-Prinsip Motivasi

Sejumlah prinsip telah diidentifikasi untuk memotivasi kinerja pegawai (Mangkunegara, 2020:100), antara lain:

1. Prinsip Partisipasi, Dalam upaya meningkatkan motivasi kerja, diperlukan keterlibatan pegawai dalam menentukan tujuan yang akan dicapai, sebagai bentuk partisipasi aktif.
2. Prinsip Komunikasi, Pemimpin perlu menyampaikan informasi terkait pencapaian tugas dengan jelas. Komunikasi yang transparan akan membantu memotivasi pegawai dengan lebih efektif.
3. Prinsip Mengakui Andil Bawahan, Pemimpin harus memberikan pengakuan terhadap kontribusi yang diberikan oleh bawahan (pegawai) dalam pencapaian tujuan. Pengakuan ini diharapkan dapat memberikan motivasi tambahan kepada pegawai.
4. Prinsip Pendelegasian Wewenang, Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai untuk mengambil keputusan terkait pekerjaan akan meningkatkan motivasi pegawai untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
5. Prinsip Memberi Pelatihan, Pemimpin yang memperhatikan kebutuhan dan harapan pegawai, terutama melalui program pelatihan, dapat meningkatkan motivasi pegawai sesuai dengan harapan dan kebutuhan perusahaan.

2.1.3 Kinerja Pegawai

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja dapat dianggap sebagai hasil dari motivasi individu dan tingkat kemampuan yang dimilikinya. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan efektif, seseorang perlu memiliki tingkat kesiapan dan kemampuan yang sesuai. Namun, tingkat kesiapan dan keterampilan sendiri tidak cukup untuk mencapai hasil yang optimal tanpa adanya pemahaman yang mendalam tentang sifat tugas dan cara terbaik untuk menyelesaikannya. Artinya, kinerja pegawai menjadi unsur krusial dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam pandangan (Sedarmayanti, 2017:4), kinerja dapat didefinisikan sebagai perilaku individu yang berhubungan dengan tujuan organisasi atau unit kerja di mana seseorang bekerja. Kinerja merujuk pada tindakan konkret yang dapat diamati secara aktual. Tingkat kinerja seorang pegawai, baik yang tinggi maupun rendah, dipengaruhi oleh berbagai faktor yang memainkan peran, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh sekelompok individu di dalam suatu organisasi, dengan setiap orang memegang wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini dilakukan dengan tujuan mencapai target organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, dan sesuai dengan norma moral dan etika.

Menurut (Silaen, dkk, 2021:2), keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung pada perilaku pegawai dan kemampuan manajemen dalam

mengelolanya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam konteks ini, penting bagi suatu organisasi untuk memperlakukan pegawai secara manusiawi, dengan menyediakan pekerjaan yang dapat meningkatkan harkat dan martabat mereka, memberikan fasilitas yang diperlukan, memenuhi harapan, memberikan motivasi, memberikan peluang untuk pertumbuhan dan perkembangan, serta memberikan jaminan kesehatan dan keamanan. Pentingnya kondisi tersebut terletak pada kebutuhan pegawai yang terpenuhi, yang dapat menciptakan loyalitas yang kuat. Ketika pegawai merasa bahwa harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi, mereka cenderung lebih setia dan berkomitmen dalam mengabdikan diri pada tujuan dan sasaran perusahaan atau organisasi. Hal ini secara alami akan meningkatkan semangat kerja, memotivasi pegawai untuk bekerja dengan optimal, dan memungkinkan perusahaan untuk berkembang serta menghadapi pesaing dengan lebih efektif.

Seseorang dapat mencapai kinerja yang optimal dengan menunjukkan semangat tinggi dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Manajemen yang efektif dalam mengatur dan membagi tugas kepada pegawai juga menjadi faktor krusial. Jika perusahaan tidak memiliki kerangka manajemen yang baik, kinerja perusahaan dapat menghasilkan dampak negatif dan tujuan organisasi mungkin tidak tercapai secara optimal Menurut (Affes & Jarboui, 2023: 380).

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam upaya menciptakan, mendorong, dan meningkatkan kinerja pegawai, sebagaimana dikemukakan oleh (Butar-butar et al., 2021: 118), terdapat sejumlah faktor yang dapat dipertimbangkan, antara lain:

1. Kemampuan Individu

Faktor ini mencakup keterampilan pegawai seperti pengetahuan, pemahaman, keterampilan interpersonal, keterampilan pribadi, dan keterampilan teknis.

2. Intensitas usaha yang dipersembahkan

Ini mencakup dedikasi yang diberikan oleh seorang pegawai dan memiliki dampak pada kinerja perusahaan, termasuk dalam hal etika kerja, tingkat kehadiran, dan aspirasinya.

3. Support Organisasi

Ini mencakup segala bentuk dukungan dan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan untuk mempermudah para pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

Di samping itu, beberapa faktor turut berperan dalam memengaruhi kinerja pegawai, termasuk:

1. Efektivitas dan Efisiensi

Menunjukkan sejauh mana sebuah perusahaan berhasil mencapai target kinerja melalui proses yang efektif dan efisien.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Membahas tanggung jawab yang melekat pada seorang pegawai dalam mencapai tujuan perusahaan, serta bagaimana otoritas berperan dalam konteks tersebut.

3. Disiplin

Menggambarkan keadaan di mana individu menunjukkan ketaatan dan penghargaan terhadap aturan-aturan yang berlaku di perusahaan.

4. Inisiatif

Menyoroti aspek daya pikir dan kreativitas seorang pegawai, termasuk ide-ide perencanaan terkait dengan tujuan perusahaan.

Menurut (Hanna et al., 2023: 283) , kinerja pegawai merupakan hasil dari sinergi, tercermin dalam cara pekerjaan yang meyakinkan, bermaksud baik, dan kolaboratif dapat dilaksanakan antara rekan kerja dan bawahan. Aspek-aspek berikut memainkan peran penting:

1. Faktor Internal Pegawai, Ini mencakup karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai, yang dapat berasal dari faktor bawaan sejak lahir dan dapat dipertahankan seiring pertumbuhan individu.
2. Faktor Lingkungan Internal Organisasi, Untuk menjalankan tugas yang diberikan, seorang individu memerlukan dukungan dari perusahaan tempatnya bekerja, seperti dukungan dari rekan kerja atau atasan.
3. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi, Faktor ini berasal dari luar lingkungan perusahaan dan dapat memengaruhi kinerja pegawai, seperti dukungan yang diberikan oleh keluarga.

2.1.3.3 Aspek-Aspek Kinerja

Menurut (Suparman Hi Lawu, 2019: 6) menyebutkan beberapa aspek-aspek kinerja pegawai yakni :

1. Hasil Kerja

Produk yang dapat dihasilkan dari pekerjaan yang dilakukan dapat berupa barang atau jasa yang diperhitungkan dan diukur kualitas dan kuantitasnya. Yang disebut kualitas kerja adalah kemampuan seorang pegawai untuk mempresentasikan hasil pekerjaannya, yang dapat dikenali dari seberapa teliti dan bersihnya. Beban kerja, di sisi lain, adalah kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan tugas setiap hari.

2. Perilaku Kerja

Dalam melaksanakan setiap pekerjaannya, ada dua perilaku dalam bekerja yang ada dalam pegawai yakni:

1. Perilaku Pribadi, merupakan bentuk perilaku yang tidak terkait dengan pekerjaan yang sedang dilakukan, seperti cara makan, berjalan, dan sebagainya.
2. Perilaku Kerja, adalah perilaku yang berdampak pada pekerjaan seorang pegawai. Ini mencakup aspek disiplin, kinerja, kewajiban, pelayanan pelanggan, dan lain sebagainya yang telah disepakati dalam proses kerja. Selain itu, perilaku kerja juga melibatkan inisiatif pegawai untuk mengatasi tantangan pekerjaan, termasuk memberikan ide dan tindakan serta menemukan solusi guna mempermudah pencapaian kinerja yang optimal.

2.1.3.4 Indikator-Indikator Kinerja

Dalam menilai kinerja, terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan acuan, antara lain:

1. Ketepatan Penyelesaian Tugas

Menggambarkan kemampuan pegawai dalam mengatur jam kerja dan akurasi yang diterapkan dalam menjalankan tugas.

2. Kesesuaian Jam Kerja

Menilai sejauh mana pegawai mematuhi aturan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, termasuk ketepatan dan frekuensi kehadiran.

3. Tingkat Kehadiran

Merupakan ukuran untuk mengetahui seberapa sering seorang pegawai absen dari pekerjaan dalam periode waktu tertentu.

4. Kerjasama Antar Pegawai

Menyoroti kemampuan seorang pegawai dalam berkolaborasi dengan rekan kerja, baik dalam menyelesaikan tugas yang diberikan maupun dalam kerja sama dalam kelompok untuk mencapai hasil terbaik.

Sementara itu, pengukuran kinerja dapat dilakukan melalui:

1. Kualitas Hasil Kerja

Menggambarkan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dengan tingkat keahlian yang tinggi.

2. Efisiensi Kerja

Merupakan evaluasi terhadap sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan cepat dan akurat.

3. Sikap Pegawai

Menilai tata krama seorang pegawai terhadap atasan, rekan kerja, dan pekerjaan yang diemban.

4. Ketelitian

Mencerminkan kemampuan pegawai untuk menjalankan tugas sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh atasan.

5. Kepemimpinan

Merujuk pada kemampuan seorang pegawai untuk memotivasi orang lain sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas pokok dengan maksimal.

6. Integritas

Menilai sejauh mana seorang pegawai menjaga integritas dalam melaksanakan tugasnya, bukan melakukan penyalahgunaan terhadap pekerjaan yang diberikan.

7. Kreativitas

Menyoroti kemampuan pegawai dalam menghasilkan ide-ide baru dan memberikan saran konstruktif untuk meningkatkan alur kerja, mengurangi biaya, meningkatkan hasil kerja, dan mendukung peningkatan produktivitas secara keseluruhan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada data dari studi-studi sebelumnya sebagai dasar perbandingan untuk mengevaluasi potensi perbedaan hasil di antara variabel-variabel penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1 :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sepniar Yulanda, 2023	Pengaruh Motivasi, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bkpsdm) Kabupaten Probolinggo	Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa motivasi kerja, etos kerja, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
2.	Risma Arwiah, 2022	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung	Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja dan etos kerja baik secara simultan maupun sebagian secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
3.	Siswati, 2022	Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bappeda Kabupaten Batang Hari	Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan fasilitas kantor, motivasi kerja, dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, adanya pengaruh fasilitas kantor terhadap kinerja pegawai, tidak ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, dan adanya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.
4.	Aris Arifin & Echdar, 2022	Pengaruh Etos Kerja, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada BAPPEDA Kabupaten Jeneponto	Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa etos kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai.
5.	Amri, 2022	Pengaruh Motivasi, Kerja, Etos Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekwan DPRD Kota Sungai Penuh	Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai

6.	Novianto, 2022	Etos Kerja Profesional dan Motivasi Kerja : Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Mesuji	Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa etos kerja profesional dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
----	----------------	---	--

Sumber : Diolah Dari Berbagai jurnal

2.3 Kerangka Konseptual

2.3.1. Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

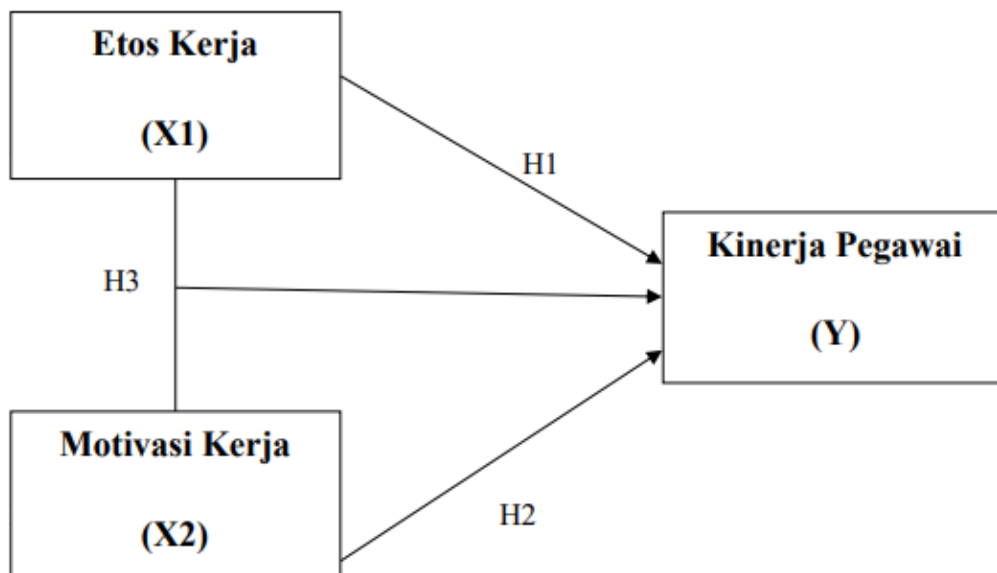
Etos kerja yang positif di SAMSAT Medan Selatan memiliki peran penting dalam membimbing pegawai untuk memahami bagaimana mereka dapat melaksanakan tugas dengan baik. Etos kerja ini mencakup perasaan, komunikasi, dan perilaku para individu yang bekerja di dalam instansi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek seperti pola pikir, sikap, dan tingkah laku yang terdapat di dalam instansi dipengaruhi oleh etos kerja yang diterapkan di lembaga tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Risma & Arwiah, 2022: 34), ditemukan bahwa Etos Kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, ketika tingkat etos kerja mengalami peningkatan, kinerja pegawai juga mengalami peningkatan seiringnya. Temuan ini menyiratkan bahwa semakin tinggi nilai Etos Kerja, semakin meningkat pula kinerja pegawai. Etos kerja yang mencapai tingkat yang cukup tinggi, termanifestasi dalam perilaku seperti ketepatan waktu, keteraturan dalam bekerja, sikap hormat terhadap atasan, kejujuran, dan kerjasama dengan rekan kerja.

2.3.2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

Motivasi kerja berperan sebagai pendorong untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal. Ketika karyawan merasakan semangat dalam dirinya, hasil pekerjaannya menjadi penuh semangat dan mencapai tingkat maksimal. Motivasi kerja dapat muncul karena adanya faktor-faktor pemicu, seperti kebutuhan akan prestasi, kebutuhan afiliasi, dan kebutuhan akan kekuasaan. Sebaliknya, ketika tidak ada dorongan Motivasi kerja pada seorang karyawan, hal ini dapat berdampak negatif pada kinerjanya, menyebabkan pencapaian tujuan perusahaan menjadi sulit dicapai.

Sesuai dengan uraian tersebut, maka dapat digambarkan pula kerangka konseptual yang dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1
Krangka konseptual

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual dalam penelitian ini, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H1 : Etos Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Samsat Medan Selatan

H2 : Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Samsat Medan Selatan

H3 : Etos kerja dan motivasi kerja signifikan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai Samsat Medan Selatan.