

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini sumber daya manusia merupakan aset penting dalam mencapai suatu tujuan perusahaan karena dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari produktifitas kerja para karyawan. Loyalitas pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberadaan perusahaan. Membentuk pegawai dalam loyalitas tinggi adalah tugas pimpinan dalam menjaga komitmen bawahannya. Oleh karena itu di era globalisasi ini seseorang dituntut untuk dapat mempunyai kompetensi diri yang baik. Tuntutan di era globalisasi didasari dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang berkembang dengan pesat, yang membuat pegawai harus dapat meningkatkan kinerja dan mampu menyesuaikan diri dengan sistem kerja yang berlaku dalam perusahaan. Tekanan dalam perusahaan perlu diberikan agar pegawai dapat bekerja dengan maksimal dan mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Pegawai merupakan tulang punggung perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari pada peranan pegawai, karena pegawai bukan semata-mata menjadi objek dalam mencapai tujuan perusahaan tetapi juga sebagai subjek atau pelaku. Dalam menghadapi perubahan dilingkungan kerja sekarang ini, kebanyakan perusahaan tidak merespon dengan melakukan suatu hal yang berbeda, tetapi melakukan lebih banyak hal yang dilakukan sebelumnya. Suatu komitmen untuk mencapai suatu tujuan juga sangat beresiko jika kemampuan daya saing bergeser lebih cepat dari pada kemampuan perusahaan yang mencapai target. Loyalitas pegawai dan Komitmen pegawai mampu menghasilkan Kinerja pegawai yang optimal yang dapat memajukan perusahaan dan bersaing sesuai dengan jenis usahanya.

Kinerja pegawai yang masih rendah dengan ada pelayanan pelanggan yang belum memuaskan dimana masih ada keluhan wajib pajak atas kekurangan yang layanannya masih harus menunggu lama dan tidak berhubungan dengan karyawan Samsat dengan loyalitas karyawan yang masih rendah atau masih banyak pegawai yang belum memakai kebenaran, hal ini masih rendahnya komitmen karyawan terhadap pelayanan dengan banyaknya pekerjaan yang tertunda-tunda. Loyalitas yang masih rendah akan berdampak besar bagi kinerja pegawai yang membuat para wajib pajak mengeluh atas kurangnya layanan yang harus menunggu dalam urusan di kantor Samsat Medan.

Loyalitas merupakan kesadaran diri karyawan yang ditunjukkan dengan kesetiiaannya terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan terbaik dan terburuk. (Hermawan dan Riana 2013). Loyalitas juga berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Menurut Dessler (2010:514) Kinerja merupakan prestasi kerja yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standart kerja yang diterapkan. Karena pada dasarnya perusahaan atau organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia di dalam organisasi yang memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kinerja yang seharusnya bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja yang dimiliki instansi pada hakikatnya merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai. Pegawai akan bersedia bekerja penuh semangat apabila merasa kebutuhan fisik maupun non fisik terpenuhi. Banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya kompetensi yang dimiliki dan komitmen mereka terhadap tugas yang diberikan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen. komitmen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni jenis dan karakteristik pekerjaan, karakteristik dari masing-masing individu pekerjaan, dan pengalaman kerja sebelumnya yang pernah didapat pekerja.

Komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan hubungan antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi. Namun demikian sifat dari kondisi psikologis untuk tiap bentuk komitmen sangat berbeda. Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2010:166) Komitmen adalah kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi. Sedangkan komitmen organisasi mencerminkan tingkat keadaan dimana individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat pada tujuannya. Beda halnya dengan komitmen organisasional yang dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya.

Berdasarkan uraian dan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Loyalitas Pegawai Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Samsat Medan”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan di Samsat Medan Maka masalah yang timbul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pegawai yang masih belum mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap kinerja di Samsat Medan.
2. Pegawai yang masih belum mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kinerja di Samsat Medan.
3. Pegawai yang masih belum mempunyai loyalitas dan komitmen yang tinggi terhadap kinerja di Samsat Medan.
4. Kurangnya sikap diantara sesama pegawai untuk saling mendukung pada perusahaan.
5. Masih terdapat pegawai yang menurun kinerjanya sehingga pegawai tersebut bermalas-malasan dalam bekerja.

1.3. Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1. Batasan Masalah

Mengingat begitu banyak permasalahan yang harus diatasi, agar penelitian ini dapat membahas lebih tuntas dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan, perlu adanya pembatasan masalah. Untuk memudahkan dalam merumuskan batasan masalah dan menghindari ketidaksesuaian pada pembahasan berikutnya, maka penelitian ini dibatasi pada Kantor Samsat Medan Selatan. Masalah mengenai “Pengaruh Loyalitas Pegawai dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai di Samsat Medan”.

1.3.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah loyalitas pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Samsat Medan?
2. Apakah komitmen pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Samsat Medan?
3. Apakah loyalitas pegawai dan komitmen pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Samsat Medan?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh loyalitas terhadap kinerja pegawai di Samsat Medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen terhadap kinerja pegawai di Samsat Medan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh loyalitas dan komitmen pegawai terhadap kinerja pegawai di Samsat Medan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai yang semakin baik.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan, sekaligus dapat menerapkan teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang diperoleh dari perkuliahan.