# BAB I

# PENDAHULUAN

## **Konteks Penelitian**

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS). Karena itu, dalam rangka pencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani dan taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi negara dan abdi masayarakat.

Setiap perusahaan didirikan untuk mencapai suatu tujuan dan untuk mencapai tujuan tersebut harus didukung beberapa faktor. Salah satunya adalah kinerja dari karyawan dalam mencapai produktivitas yang telah ditetapkan perusahaan. Kinerja seorang karyawan dipengaruhi beberapa variabel dimana salah satunya adalah upayaupaya dalam meningkatkan motivasi,

agar karyawan bekerja dengan baik dan selalu memberikan prestasi yang terbaik bagi perusahaan.

Tujuan perusahaan akan sulit dicapai, bila para karyawan tidak mau menggali potensi yang ada dalam dirinya untuk bekerja semaksimal mungkin. Dalam rangka peningkatan kinerja, paling tidak terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan Kantor Dinas Koperasi Kabupaten Subang yaitu:

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja. Dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu:

1. Mengidentifikasikan masalah melalui data dan informasi yang dikumpulkan terus-menerus mengenai fungsi-fungsi bisnis.
2. Mengindentifikasikan masalah melalui karyawan.
3. Memperhatikan masalah yang ada.
   * 1. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan Untuk memperbaiki keadaan tersebut, diperlukan beberapa informasi, antara lain:
4. Mengidentifikasikan masalah setepat mungkin.
5. Menentukan tingkat keseriusan masalah dengan mempertimbangkan:
6. Harga yang harus dibayar bila tidak ada kegiatan.
7. Harga yang harus dibayar bila ada campur tangan dan penghematan yang diperoleh apabila ada penutupan kekurangan kinerja.
   * 1. Mengidentifikasikan hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
     2. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
     3. Melakukan rencana tindakan tersebut.
     4. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum.
     5. Mulai dari awal, apabila perlu.

Sebagaimana kita ketahui, bahwa kinerja karyawan sangat penting arti dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekruitmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi. sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses MSDM secara efektif. Untuk itu pimpinan Kantor Dinas Koperasi khususnya pada Kantor Dinas Koperasi Kabupaten Subang agar semangat kerja tetap terpelihara, adalah meningkatkan motivasi yang tepat kepada para karyawan.

Sehingga akan timbul keinginan untuk berbuat dan bekerja lebih baik. Dan akan timbul keyakinan bahwa dengan bekerja baik sesuai dengan tuntutan dan keinginan perusahaan, tujuan perusahaan akan lebih mudah dicapai, sehingga tujuan pribadi juga akan terpenuhi. Membangun suasana kerja yang menyenangkan dikalangan karyawan adalah sangat penting. Namun, yang jauh lebih penting adalah karyawan yang memiliki perasaan termotivasi dan disiplin, bukan untuk pihak manajemen, tetapi untuk mengerjakan sesuatu karena motivasi, etika, dan disiplin tinggi merupakan pertanda mutu SDM karyawan yang tinggi.

Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan pegawai diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

Kantor Dinas Koperasi Kabupaten Subang merupakan salah satu kantor instansi pemerintah yang melayani masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktifitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata.

Peran kepemimpinan dalam efektivitas pencapaian tujuan dapat dilakukan dengan melakukan upaya-upaya memberikan bimbingan dan pengarahan, mempengaruhi perasaan dan perilaku orang lain, serta menggerakkan orang lain sehingga dapat meningkatkan partisipasi pegawai dan bertanggung jawab terhadap kerjanya, dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan maksimal. Kepemimpinan dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan, sehingga menghasilkan hasil yang maksimal.

Kondisi seperti ini tentunya tidak terlepas dari peranan sumberdaya manusia (Rachibini, 2002 : 198). Pendapat seperti tersebut diatas sejalan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 yang dalam penjelasannya menyatakan bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya Pegawai Negeri.

Pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan di Kantor Dinas Koperasi tesebut berdasarkan hasil pengamatan dilapangan dan wawancara dengan Kepala, Karyawan, Kasi serta Kasubag yang bekerja pada sekretariat Dinas tersebut, dapat dipaparkan bahwa pelaksanaan tugas di Kantor Dinas Koperasi masih dirasakan perlu adanya peningkatan motivasi kerja terhadap pegawai yang bekerja di Kantor Dinas tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Kabupaten dalam berbagai sektor pelayanan terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat masih belum seperti yang diharapkan.

Di Jaman Globalisasi ini perkembangan dunia semakin pesat tidak terkecuali perubahan yang membawa dampak positif maupun dampak negatif bagi Indonesia, hal tersebut menuntut Instansi pemerintah yang merupakan penyambung atau penghubung antara negara dengan rakyatnya dituntut untuk terus mampu melakukan pembaharuan agar roda pemerintahan dapat berjalan lebih baik dan dapat mengimbangi perkembangan perubahan dunia. Hal tersebut harus dilakukan agar Indonesia tidak tertinggal dengan negara-negara lain di dunia. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk terus mengadakan pembaharuan pada sistem pemerintahan yang telah berjalan selama ini adalah dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terkhusus dengan memberikan dorongan atau motivasi kepada individu yang terlibat dalam Instansi pemerintahan. Megawati (dalam Ningsih, 2009).

Pegawai dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Pegawai bukan semata objek dalam pencapaian tujaun organisasi, tetapi juga menjadi subjek/pelaku. Pegawai dapat menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam pencapaian tujuan organisasi, serta mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya dalam pekerjaan. Selain itu, pegawai memberikan kontribusi kepada organisasi berupa kemampuan, keahlian dan keterampilan yang dimiliki, sedangkan organisasi diharapkan memberikan imbalan dan pengharagaan kepada pegawai secara adil sehingga dapat memberikan motivasi kerja.

Motivasi untuk bekerja sangat penting bagi tinggi rendahnya produktivitas suatu instansi atau organisasi. Tanpa adanya motivasi dari para pegawai untuk bekerja sama bagi kepentingan organisasi/instansi maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila terdapat motivasi yang tinggi dari para pegawai, maka hal ini merupakan suatu jaminan atas keberhasilan instansi/organisasi dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan beberapa orang pegawai pada Kantor Dinas Koperasi Kabupaten Subang Jawa Barat sewaktu melakukan Praktek Lapangan, ditemukan beberapa fenomena motivasi kerja pegawai sebagai berikut : (1) masih ada pegawai yang bermalas - malasan dalam bekerja sehingga lebih banyak bersantai daripada bekerja (2) masih ada pegawai mendahulukan kepentingan pribadi daripada kepentingan kantor dalam melaksanakan tugasnya (3) jika ada kesalahan dalam bekerja, pegawai kurang inisiatif untuk memperbaikinya, (4) masih kurangnya pegawai dalam memunculkan ide–ide baru dalam penyelesaian tugas. Disini terlihat masih kurangnya tanggung jawab, inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan dan kreatif dalam melaksanakan pekerjaannya (Yancomala, 2014).

Berdasarkan Hasil pra survey di Dinas Koperasi Kabupaten Subang menunjukkan ketidakpuasan beberapa pegawai dengan penerapan Permenkes No. 19 Tahun 2014, yang hanya menilai berdasarkan tingkat pendidikan dan absensi, sedangkan masa kerja, beban kerja, prestasi kerja (kinerja) dan jabatan tidak diperhitungkan, sehingga beberapa pegawai merasa bahwa perhitungan tersebut sangatlah tidak adil, seperti Pegawai dengan latar belakang DIII dengan beban kerja dan resiko kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai dengan latar belakang DIII lingkungan justru mendapatkan insentif yang sama, karena poin pendidikan adalah sama yaitu 40 poin. Atau antara pegawai yang memiliki masa kerja > 10 tahun akan menerima insentif yang sama dengan pegawai yang baru bekerja, hal ini menyebabkan menurunnya motivasi kerja yang ditandai dengan menurunnya disiplin kerja, sehingga pada saat pembagian insentif ada ketidak puasan antar pegawai ***(Wardiyah dkk, 2015).***

Motivasi kerja merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan setiap individu untuk mencapai target atau hal yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Dimana motivasi kerja ini membuat setiap individu menjadi semangat atau mempunyai dorongan untuk mempengaruhi setiap individu dalam bekerja. Sesuai dengan pendapat ***Hasibuan (2009)*** motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh Sutarna selaku Pegawai Bagian Pengawasan Koperasi tersebut (2019) pada bulan Juni-September 2019 dan dilengkapi dengan beberapa informasi dari pegawai terlihat beberapa masalah di lapangan yang mencerminkan masih rendahnya motivasi kerja pegawai pada Bagian Sekretariat di Dinas Koperasi Kabupaten Subang dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. Hal ini dapat dilihat dari fenomena seperti : (1) masih ada pegawai melaksanakan tugasnya tidak bersungguh-sungguh dan kurang teliti dalam bekerja, (2) masih ada sebagian pegawai pada saat bekerja pegawai sering menunda-nunda pekerjaannya, (3) masih ada sebagian pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal serta adanya pegawai yang keluar masuk kantor pada saat jam kerja, dan (4) Masih ada sebagian pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaannya tepat pada waktunya.

Fenomena yang ada masih terdapat pegawai dalam bekerja mengalami penurunan motivasi kerja atau rendahnya motivasi kerja dapat ditunjukkan dengan keterlambatan pegawai yang merupakan penurunan terhadap kedisipilan kerja cerminan dari rendahnya motivasi kerja seorang pegawai dengan pekerjaannya. Tingkat keterlambatan pegawai dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**

**Tingkat Keterlambatan Pegawai Dinas Koperasi Subang Januari-Juli 2019**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Bulan | Jumlah  Pegawai | Jumlah  Hari kerja | Jumlah  Keterlambatan | % |
| Januari | 112 | 23 | 76 | 17 |
| Februari | 112 | 22 | 82 | 18 |
| Maret | 112 | 21 | 82 | 18 |
| April | 112 | 22 | 87 | 19 |
| Mei | 112 | 22 | 90 | 21 |
| Juni | 112 | 21 | 93 | 22 |
| Juli | 112 | 22 | 96 | 25 |

Berdasarkan tabel terlihat persentasi tingkat kelambatan pegawai dari bulan Januari sampai Juli 2019 mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dilihat dari tingkat keterlambatan bulan Januari sebesar 17% sampai akhirnya pada bulan Juli 2019 jumlah keterlambatan sebesar 25% yang meningkat secara berkala tiap bulannya. Peningkatan tingkat keterlambatan pegawai dapat disebabkan oleh kurang semangat atau kurang bergairah pegawai untuk masuk kerja. Rendahnya motivasi kerja disebabkan kurangnya disiplin pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Pegawai sering datang terlambat pada jam masuk kantor, hal ini disebabkan kurangnya peraturan yang tegas bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada diketahui bahwa motivasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas relatif masih rendah. Hal ini terlihat dari persentasi tingkat keterlambatan perbulannya sebagaimana terlihat pada Tabel 1 diatas, yang mana masih banyak pegawai yang tidak masuk kantor pada waktu jam dinas. Permasalahan ini ditunjukkan oleh indikasi bahwa sebahagian pegawai kurang memiliki kebutuhan untuk meraih prestasi dalam bekerja, dimana kebanyakan pegawai datang ke kantor hanyalah untuk melaksanakan rutinitas sehari-hari tanpa mengutamakan pencapaian prestasi yang tinggi dalam bekerja.

Selain itu menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada subjek berinisial S, bahwa subjek tersebut menyatakan bahwa motivasi kerja yang dimiliki pegawai masih dibilang rendah hal ini dinyatakan saat kegiatan rapat bersama dalam rangka untuk membahas suatu permasalahan agar mendapatkan jalan keluar dari permasalahan tersebut, tetapi kenyataannya saat rapat berlangsung pegawai hanya pasif duduk terdiam terkadang ada pegawai memainkan ponsel pribadi masing-masing. Sehingga ketika ada waktu untuk memberikan kebebasan untuk mengeluarkan pendapat, pegawai tidak mengeluarkan pendapatnya apapun dan terkadang rapat tersebut berakhir dengan tangan kosong. Dari wawancara tersebut terdapat 45 orang yang pasif saat berlangsung dan hanya seputar pegawai tersebut yang pasif ketika rapat berlangsung tetapi pegawai lain yang aktif dalam rapat berkisar 30 orang.

Faktor yang dianggap berpengaruh terhadap motivasi kerja adalah lingkungan kerja. Agar pegawai yang berada di dalam organisasi dapat bekerja dengan baik dan memberikan hasil yang maksimal, maka perlu memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan harapan pegawai atas pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan tersebut maka pegawai akan merasa puas dan termotivasi dalam melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja pada pengamatan penulis di lapangan kurang kondusif. Hal ini disebabkan karena terdapat *lay out* kantor tidak bagus (sempit dan sesak), tidak terdapat gudang penyimpanan yang mencukupi arsip-arsip sehingga terkesan berserakan serta menimbulkan ketidak nyamanan dalam bekerja. Kondisi ruangan yang berukuran kecil dan sempit yang tidak sebanding dengan banyaknya pegawai menyebabkan tidak leluasanya pegawai dalam bekerja. Fasilitas yang tidak mendukung pegawai dalam bekerja menyebabkan terhambatnya pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dan hal ini membuat pegawai kurang semangat dalam bekerja.

Rendahnya motivasi kerja pegawai diduga dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (dalam Andamdewi, 2013) “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya misalnya kebersihan dan lain-lain”. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja baik fisik maupun nonfisik yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaanya.

Lingkungan kerja yang kondusif memungkinkan pegawai bekerja lebih bersemangat sehingga hasil kerjanya lebih memuaskan. Lingkungan kerja ini mampu memberikan dan meningkatkan motivasi kerja pegawai karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap pegawai yang melaksanakan pekerjaan. Sutrisno (dalam Andamdewi, 2013) mengemukakan bahwa faktor ekstern yang mempengaruhi motivasi pegawai yaitu: kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervise yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab serta peraturan yang fleksibel. Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, adanya pertukaran udara dan tata ruang yang baik merupakan suatu lingkungan kerja yang kondusif yang dapat menciptakan dan meningkatkan motivasi kerja pegawai sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal.

Berdasarkan beberapa fenomena di atas bahwa lingkungan kerja yang baik akan dapat menimbulkan suasana kerja yang dapat membuat pegawai bekerja lebih giat dan secara otomatis juga dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai yang berdampak langsung pada produktifitas kerja pegawai. Apabila pegawai merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya, maka pegawai akan dapat mengatasi tekanan-tekanan yang dihadapi, sehingga pegawai akan cenderung menyukai pekerjaan dan bersemangat dalam melaksanakannya, tetapi bila pegawai merasa lingkungan kerjanya membosankan, maka pegawai akan mengalami tekanan dalam bekerja.

Penelitian yang berjudul “Strategi Motivasi Kerja Pegawai Kantor Dinas Koperasi UMKM Kabupaten Subang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat“ yang Studi Kasusnya di Kantor Dinas Koperasi ini meneliti tentang bagaimana strategi peningkatan motivasi kerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Dinas Koperasi UMKM Kabupaten Subang . Untuk proses awal dengan menggunakan teknik wawancara memperoleh hasil bahwa strategi yang digunakan oleh Kepala Dinas Koperasi dalam memotivasi pegawai adalah dengan pendelegasian wewenang, komunikasi, pengakuan, dan partisipasi. Kenyataannya dilapangan, strategi yang diterapkan masih belum dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai. Hal ini Terbukti Bahwa masih banyak pegawai yang tidak disiplin masuk dan keluar kantor (pulang) bahkan juga terdapat pegawai yang masuk kerja dalam satu minggu hanya satu kali, keadaan ini disebabkan karena strategi yang diterapkan belum maksimal dan menyeluruh kepada seluruh pegawai.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Dinas Koperasi UMKM Kabupaten Subang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat “

## **Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka penulis berfokus ruang lingkup permasalahan pada Strategi Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Dinas dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Dinas Koperasi UMKM Subang Jawa Barat.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana strategi peningkatan motivasi kerja pegawai kantor koperasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Koperasi UMKM Subang?
2. Bagaimana persepsi lingkungan kerja dengan motivasi kerja pada pegawai Kantor Dinas Koperasi Kabupaten Subang.

## **Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Dinas Koperasi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Dinas Koperasi Kabupaten Subang?

1. Manfaat Praktis
   1. Bagi Instansi, diharapkan dapat memberikan informasi tentang pengetahuan pentingnya persepsi lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai.
   2. Bagi subjek penelitian, memberikan informasi dan menambah wawasan tentang persepsi lingkungan kerja dalam meningkatkan motivasi kerja.

## **Kegunaan Penelitian**

Adapun Manfaat Penelitian yang dilakukan yaitu :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis terutama yang berhubungan dengan Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Manfaat lainnya ialah :

* + 1. Sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Perguruan Tinggi Universitas Pasundan (UNPAS), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Negara.
    2. Dengan penelitian ini penulis dapat membandingkan antara Teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan praktek yang diterapkan.