

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini tingkat persaingan semakin kompetitif, karena itu baik organisasi pemerintahan maupun organisasi non pemerintahan harus mampu mengembangkan dan mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien agar dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut. Salah satu aset yang paling penting dalam sebuah organisasi adalah manusia. Meskipun berbagai faktor yang diperlukan telah tersedia, namun tanpa peran manusia organisasi tidak akan berjalan. Hal ini dikarenakan manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi sehingga diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Organisasi memerlukan sumber daya dalam upaya mencapai tujuan. Sumber daya tersebut merupakan sumber tenaga, teknologi dan kekuatan yang diperlukan untuk menciptakan gerak, aktifitas dan tindakan dalam organisasi. Sumber daya manusia sangat berperan penting sebagai perencana, pelaksana kegiatan dari suatu organisasi. Dalam terwujudnya tujuan dari organisasi, hal yang perlu ditekankan adalah masalah kinerja karyawan karena dalam organisasi perlu dikelola dengan baik agar terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi.

Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. Kinerja yang lebih tinggi dapat mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian dalam suatu organisasi. (mangkunegara 2008) dalam Adha *et al* (2019)

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison, 2016: 190). Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya (Roziqin, 2010:41) dalam (Edison, 2016:191)

Tingkat keberhasilan dan kemajuan suatu organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan menetapkan secara bersama-sama yang akan dijadikan sebagai acuan. kinerja karyawan yang tinggi akan dapat dicapai, apabila proses dari fungsi manajemen sumber daya manusia

diimplementasikan dengan baik dan konsisten sesuai dengan peraturan yang diberlakukan kepada organisasi yang bersangkutan

Perlu diperhatikan bahwa masyarakat sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil. Jasa pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, aman, lancar, tertib, serta kepastian biaya atas jasa pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan, terjadi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) Barru di Jl. Sultan Hasanuddin, kecamatan Barru, Kabupaten Barru, pada hari Kamis (27/6/2019) sidak ini dilakukan Suardi Saleh (bupati Barru) lantaran mendapatkan aduan atau keluhan dari masyarakat terkait buruknya pelayanan di kantor Disdukcapil Barru. Suardi Saleh menilai, perilaku yang ditunjukkan pihak Disdukcapil Barru ini sudah keterlaluan, bahkan tidak dianggap manusiawi, sebab karyawan Disdukcapil Barru ini melayani masyarakat dengan tidak baik, pasalnya mereka mendatangi kantor Disdukcapil untuk membuat akte kelahiran dengan kondisi tidak membawa KTP tetapi karyawan Disdukcapil meminta beliau untuk pulang

lagi dengan jarak tempuh rumahnya yang cukup jauh, padahal data seperti KTP sudah ada dalam komputer yang tinggal dicocokkan saja. (Rachmawati (27 Juni 2019) Warga Tidak Dilayani Baik, Bupati Barru "Ngamuk" di Kantor Disdukcapil. Diambil

dari:<https://regional.kompas.com/read/2019/06/27/16154241/warga-tidak-dilayani-baik-bupati-barru-ngamuk-di-kantor-disdukcapil?page=all>) fenomena ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipilKab. Barru kurang optimal karena menunjukkan kualitas kerja yang kurang baik.

Fenomena lainnya terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil KotaMedan. Seorang pria mengaku mengurus akta kelahiran sejak Juli lalu, namunsampai saat ini belum juga selesai. Ia sudah berkali-kali datang ke kantorDukcapil namun dokumen tersebut tak kunjung diselesaikan dengan berbagai alasan seperti *Work From House* (WFH). Saking kesalnya, pria itu pun meminta agar Wali Kota Medan mengatasi permasalahan tersebut. Ia meminta agar WaliKota mengecek kinerja para pegawai yang ada di kantor Dukcapil tersebut. <https://www.merdeka.com/sumut/kecewa-urus-akta-kelahiran-tak-kunjung-selesai>

[-pria-di-medan-curhat-ini-ke-wali-kota.html](https://www.merdeka.com/sumut/kecewa-urus-akta-kelahiran-tak-kunjung-selesai-pria-di-medan-curhat-ini-ke-wali-kota.html)) Fenomena ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kota medan kurang optimal karena menunjukkan kualitas kerja yang kurang baik.

Fenomena lain terjadi di Kota Jambi yang mana dua oknum pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Kartu tanda penduduk elektronik palsu beredar di Kota Jambi. Pembuatan KTP-el palsu itu memanfaatkan kartu bekas yang dicetak langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi di luar jam kantor. Tersangka juga memiliki *user* dan *password* untuk mencetak KTP. Sejumlah korban yang menduga KTP yang dimilikinya palsu. Sebab, data identitas korban yang tertera pada kartu berbeda dengan data yang terbaca oleh sistem. Akibatnya, korban tidak dapat mengakses sejumlah layanan perbankan dan layanan publik lain. Diambil dari:

<https://www.kompas.id/baca/nusantara/2021/07/01/ktp-palsu-dicetak-dikantor-dukcapil-kota-jambi> )

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya yaitu kesesuaian tugas teknologi (*Task technology Fit*) Kesesuaian Tugas Teknologi (*Task Technology Fit*) meliputi interaksi antara tugas, teknologi, dan individu. Suatu pencapaian kinerja karyawan ada kaitannya dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Pengukuran kinerja karyawan menjadi efektif dalam menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerja pemakainya menjadi lebih produktif. (Hati, 2017)

Prioritas Kesesuaian Tugas Teknologi (*Task Technology Fit*) adalah interaksi antara tugas teknologi dan individu. Tugas, kebutuhan dan kemampuan individu hendaknya dipertimbangkan dalam menerapkan suatu sistem informasi dalam organisasi. Berbagai macam tugas yang pasti

membutuhka berbagai macam fungsi teknologi yang pasti. Model ini mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat dikaitkan dengan tugas. Dengan pengguna dominan tugas pembuatan keputusan yang didukung oleh teknologi informasi. (Eny, Kartika, dan Siti, 2014)

Semakin sesuainya tugas dengan teknologi maka tingkat kebutuhan untuk memanfaatkan teknologi informasi makan akan semakin tinggi (Maulina, 2015:117). kesesuaian tugas teknologi adalah teknologi yang dapat membantu individu dalam melaksanakan pekerjaan, dimana tugas teknologi merupakan penyesuaian antara kebutuhan individu akan tugas yang akan dilakukan dan kemampuan individu dan fungsi teknologi. Teknologi sebagai alat pendukung tugas(Rahmawati, 2022)

Salah satu peran penting yang harus ditekankan oleh suatu organisasi agat dapat mencapai kinerja yang baik dan tujuanya adalah dengan menciptakan lingkungan kerja baik lingkungan kerja secara fisik maupun lingkungan kerja non fisik. Seperti presepsi dari para karyawan mengenai lingkungan kerja yang mereka dapatkan sehingga karyawan dapat memberikan penilaian yang berbeda atas segala aspek dari lingkungan kerja. Apabila presepsi yang ditunjukan karyawan itubaik maka akan mempengaruhi kinerja karyawan itu baik pula karna dapat membuat para karyawan merasa lebih nyaman dan menyenangkan dengan keadaan lingkungan kerja yang baik sedangkan apabila presepsi yang ditunjukan karyawan buruk maka kinerja dari

karyawan tersebut juga akan berkurang. (purwatini, 2022)

Lingkungan kerja juga mempunyai peran yang penting di dalam meningkatnya kinerja karyawan. Lingkungan kerja berarti suatu keadaan yang terjadi dalam organisasi baik lingkungan sosial, lingkungan fisik dan lingkungan virtual yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan fisik adalah lingkungan kerja yang disiapkan oleh organisasi sebagai tempat karyawan baik *indoor* (di dalam gedung) maupun *outdoor* (Burso, 2017:302).

Selain lingkungan fisik, terdapat lingkungan sosial yang merupakan lingkungan sosial yang merupakan lingkungan sebagai bentuk jalinan komunikasi. Lingkungan sosial yang nyaman akan mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan, karena dari kenyamanan ini timbul rasa semangat untuk bekerja. Lingkungan sosial dapat berupa fisik dan non-fisik, fisik seperti tata letak ruangan, pencahayaan, pemilihan cat untuk tembok, pengaturan ventilasi udara, kelembaban ruangan, dan kebersihan. Sedangkan untuk non-fisik seperti, suasana kerja karyawan, kesejahteraan, hubungan antar sesama karyawan, hubungan karyawan dengan pimpinan.

Demi terciptanya karyawan yang mempunyai jiwa semangat kerja, setiap organisasi memerlukan upaya-upaya yang dapat mendorong karyawannya menjadi seseorang yang memiliki sifat pekerja keras dan paham akan tugas atau pekerjaan yang dikerjakan. Motivasi diartikan sebagai kemauan yang bersumber dari dalam diri yang dapat menyebabkan seseorang berperilaku

positif dan bersemangat dalam memberikan kontribusi maksimalnya untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu (Tannady, 2017:188)

Diharapkan dengan motivasi kerja ini setiap organisasi mampu mencapai tujuannya dengan tercapainya tujuan tersebut maka tujuan dari perorangan dalam organisasi juga akan tercapai. Hal ini dapat diartikan apabila kebutuhan karyawan terpenuhi maka karyawan tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puasannya, sebaliknya apabila karyawan kebutuhannya tidak terpenuhi maka karyawan tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Motivasi kerja perlu diterapkan sebagai faktor pendorong karyawan agar bekerja lebih semangat. Sebaliknya, motivasi kerja yang rendah membuat karyawan tidak mempunyai semangat kerja, mudah menyerah, kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan kinerjanya cenderung akan menurun.

Menurut Wibowo (2014:323) Motivasi adalah dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Dedek Kurniawan Gultom (2014) dengan judul Pengaruh budaya organisasi perusahaan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.Medan dan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti



Ngurah Agung Danajaya Putra, Gede Juliarsa (2016) yang berjudul Pengaruh task technology fit terhadap kinerja individual pada Maya Sanur Resort & Spa. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh *Task Technology Fit*, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)) Kabupaten Majalengka”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *Task Technology Fit* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
2. Bagaimana lingkungan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
3. Bagaimana motivasi kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
5. Seberapa besar pengaruh teknologi *Task Technology Fit* terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
6. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

7. Seberapa besar pengaruh motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
8. Seberapa besar pengaruh teknologi *Task Technology Fit*, lingkungan kerja dan motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui teknologi *Task Technology Fit* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui lingkungan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
3. Untuk mengetahui motivasi kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
4. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh teknologi *Task Technology Fit* terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Majalengka.

7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh teknologi *Task Technology Fit*, lingkungan kerja dan motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

#### **1.4 Kegunaan penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun beberapa kegunaan dari penelitian ini, antara lain:

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan gambaran yang dapat bermanfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak, antara lain:

##### **a. Bagi Penulis**

1. Dapat memenuhi persyaratan sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.
2. Sebagai bekal untuk menerapkan cara pengumpulan data dan informasi serta memastikan ketersediaan, keandalan, dan keakuratan suatu informasi melalui metodologi penelitian.
3. Untuk mengetahui lebih dalam tentang Sistem Informasi Akuntansi, Khususnya yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Majalengka.

**b. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi organisasi dalam mengembangkan sistem informasi akuntansi pada organisasi atau suatu organisasi sehingga organisasi dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dengan melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

**c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Kinerja Karyawan suatu organisasi yang dipengaruhi oleh Kesesuaian Tugas teknologi (*Task Technology Fit*), Lingkungan Kerja dan Motivasi, serta diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lebih lanjut.

**1.4.2 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis yang ingin dicapai penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran dan informasi guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan memperluas ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi khususnya mengenai pengaruh *Task Technology Fit*, Lingkungan Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini dapat juga dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih luas dan untuk mengetahui faktor yang menentukan kinerja karyawan suatu organisasi.

## **1.5 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis akan melaksanakan penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Alamat Jl. Kyai H.Abdul Halim, Tonjong, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45411 yang menyediakan informasi.

Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai objek yang akan diteliti, maka penulis melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditentukan oleh Disdukcapil Kabupaten Majalengka.