**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Salah satu sumber daya yang sangat penting dalam suatu kegiatan operasional instansi pemerintah maupun swasta adalah sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Organisasi akan sangat tergantung bagaimana pegawai mengembangkan kemampuannya baik dibidang manajemen, dengan hubungan antara karyawan/pegawai maupun teknis operasioanal.

Untuk itu pegawai harus mendapat perhatian yang khusus dari pihak pimpinan dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Apabila pekerjaan yang diberikan dapat dikerjakan dengan baik, maka sesuai dengan keinginan pimpinan. Tetapi apabila tugas yang diberikan kepada pegawai tidak dapat terlaksana dengan baik, maka pimpinan harus perlu mengetahui apa yang menjadi penyebabnya.

Pada dasarnya setiap instansi pemerintah maupun swasta, bukan saja mengharapkan pegawai yang mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan mencapai hasil kerja yang optimal dengan seefektf mungkin.

Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Secara umum “Efektifitas” dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk melakukan tugas pokoknya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber daya yang tersedia.

Efektifitas berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan yang dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan atau mencapai sasaran dan diselesaikan tepat pada waktunya sesuai rencana yang telah ditetapkan, Argis Tangkilisan (2005:139) mengungkapkan bahwa efektifitas adalah keseimbangan dan pendekatan optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan pemanfaatan tenaga manusia. Jadi konsep tingkat efektivitas menunjukkan pada tingkat jauh mana organisasi melaksanakan fungsi dan tugas sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada.

Dalam melaksanakan fungsi dan tugas pegawai, ada beberapa bagian pokok. Tugas pokok dan Fungsi bagian kepegawaian. Tugas pokok bagian kepegawaian secara umum meliputi; merencanakan pelaksanaan perencanaan, pengorganisasian, pendayagunaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan terhadap semua kegiatan kepegawain.

Fungsi dari bagian kepegawaian antara lain :

1. Melaksanakan rencana penerimaan, penempatan, dan pemberhentian;
2. Mengelola pegawai sesuai kebutuhan organisasi:
3. Melakukan pengawasan terhadap disiplin pegawai;
4. Melaksanakan evaluasi semua kegiatan sesuai rencana;
5. Memberikan laporan kegiatan sesuai hasil evaluasi.

Adapun pelaksanaan fungsi dan tugas secara efektifitas pegawai pada Jurusan Administrasi Bisnis harus melakukan kerjasama yang baik antara sesama pegawai agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat pada waktunya. Juga selalu melaksanakan tata tertip kedisplinan pada jam kerja. Tata tertib waktu pelaksanaan kerja pegawai Jurusan Administrasi Bisnis dimulai dari jam 07.45 – 16.45 WITA. Adapun jumlah keseluruhan pegawai di jurusan administrasi bisnis berjumlah 9 orang pegawai, itu sudah dihitung termasuk pegawai yang bekerja pada program studi dan kantor jurusan administrasi bisnis. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, dapat dilihat pada efektifitas pegawai bekerja. Efektifitas tersebut harus selalu dikembangkan, serta memiliki pemahaman pada tata penggunaan kebutuhan pegawai dan memilih pegawai yang mau bekerja, sehingga pekerjaan bisa berjalan dengan baik. Sebab suatu organisasi/instansi tidak mungkin menerima pegawai yang tidak mau bekerja dan selalu mengharapkan gaji yang selalu datang tepat pada waktunya.

Kualitas pelayanan pegawai dapat diartikan sebagai suatu kualitas pegawai yang bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan memiliki efektifitas kerja yang baik untuk meningkatkan kualitas pegawai di suatu organisasi perusahaan/instansi pemerintah. Serta dalam meningkatkan kualitas pelayan pegawai di jurusan administrasi bisnis yakni harus ditekankan pada tingkat kinerja dan sumber daya manusia yang ada.

Pada jurusan administrasi bisnis penulis melihat ada masalah pada efektifitas pelaksanaan fungsi dan tugas pegawai seperti, pegawai sering tidak siap dalam melayani mahasiswa yang meminta berkas berupa KHS, karena berkas yang diminta tidak ada sehingga harus menunggu sampai berkas yang dicari ada sedangkan berkas tersebut dibutuhkan saat itu juga. Kemudian pegawai sering salah dalam menulis indentitas mahasiswa. Contohnya penulisan nama dan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) yang tidak benar. Begitu juga dengan permintaan surat keterangan mahasiswa masih kuliah seringkali belum dapat langsung diberikan, juga surat Rekomendasi belum tercapai dengan baik, seringkali pegawai mengatakan harus menunggu berkas tersebut sementara dibuat. Hal ini menyebabkan efektivitas pelaksanaan fungsi dan tugas pegawai di Jurusan Adinistrasi Bisnis tidak berjalan dengan baik sehingga kualitas pelayanan kurang baik.

Dari uraian masalah pada latar belakang diatas maka penulis mengambil Judul “**Efektifitas Pelaksanaan Fungsi dan Tugas Pegawai Jurusan Administrasi Bisnis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang yang telah di teliti, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan di jadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Pegawai sering tidak siap dalam melayani mahasiswa yang meminta berkas berupa KHS, surat rekomendasi maupun surat keterangan mahasiswa.
2. Pegawai sering salah dalam menulis indentitas mahasiswa di absen. Contohnya penulisan nama dan NIM yang tidak benar.
   1. **Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah penelitian diarahkan pada efektifitas pelaksanaan fungsi dan tugas pegawai pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

* 1. **Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut: “Apakah Efektifitas Pelaksanaan fungsi dan tugas pegawai di jurusan administrasi bisnis dalam meningkatkan kualitas pelayanan?”

* 1. **Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

Untuk Mengetahui Efektifitas pelaksanaan Fungsi dan Tugas Pegawai Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi penulis menambah pemahaman penulis tentang kualitas kerja pegawai serta fungsi dan tugas kepegawaian dalam bekerja secara efektif.
2. Bagi Jurusan Administrasi Bisnis, memberikan informasi tambahan dan menjadi bahan pertimbangan bagi jurusan dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk menetapkan kebijakan baru tentang efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai.
   1. **Teknik Penulisan**
      1. **Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara terperinci tentang efektifitas pelaksanaan fungsi dan tugas pegawai di jurusan administrasi bisnis untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

* + 1. **Jenis Penelitian dan Metode Penelitian**

Jenis dan metode data yang digunakan dalam peneitian ini adalah dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan studi kasus.

* 1. Menurut pendapat dari Zulganef (2008) statistic deskriptif adalah statistic yang menjelaskan bagaimana data atau sekumpulan data diklasifikasikan atau dikategorikan menjadi data yang lebih mudah dianalisis atau dikategorikan menjadi data yang lebih mudah dianalisis atau dibaca oleh pengguna informasi.

1. Metode penelitian studi kasus adalah metode penelitian yang menjelaskan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta dan karakteristik yang terjadi pada objek yang diteliti.
   * 1. **Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**
2. Jenis Data

Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang merupakan penunjang dalam pembutan Tugas Akhir seperti struktur organisasi, sejarah perusahaan, data pegawai dan buku-buku referensi dari berbagai sumber.

1. Metode Pengumpulan Data
2. Observasi

Penulis mengamati secara langsung Efektivitas pelaksanaan fungsi dan tugas pegawai Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka yang digunakan dalama penelitian ini adalah dengan mengambil referensi dari buku , internet dan tulisan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

* + 1. **Analisis Data**

Dengan menggunakan metode analisis deskriptif dimana metode ini, menggambarkan dan menguraikan masalah objek penelitian berdasarkan pengamatan, pengumpulan data, pengolahan data, kemudian disusun dan ditulis kesimpulannya.