**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 LATAR BELAKANG**

Di Era Globalisasi ini yang tumbuh dan berkembang dengan sangat dinamis. Sementara itu di sisi lain, hal ini juga akan memberikan dampak negatif, karena akan semakin terdesaknya faktor tenaga manusia. Namun demikian peranan manusia sebagai salah satu faktor produksi tidak bisa diabaikan begitu saja, bagaimanapun canggihnya teknologi yang diterapkan oleh suatu organisasi, tidak akan ada artinya tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup.

Faktor manusia merupakan masalah utama pada setiap kegiatan organisasi. Organisasi diartikan sebagai proses kerjasama sekelompok orang kearah pencapaian tujuan tertentu. Didalam proses kerjasama itu para pegawai saling berinteraksi dan saling mempengaruhi satu sama lain. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja pegawai. Oleh karena itu, organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun pegawai pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan organisasi.

Kepemimpinan mempunyai peranan sentral dalam kehidupan organisasi maupun kelompok. Untuk mencapai tujuan bersama, manusia di dalam organisasi perlu membina kebersamaan dengan mengikuti pengendalian dari pemimpinnya. Dengan pengendalian tersebut, perbedaan keinginan, kehendak, kemauan, perasaan, kebutuhan dan lain-lain dipertemukan untuk digerakkan ke arah yang sama. Menurut Feriyanto (2015:92), Pemimpin adalah suatu lakon/peran dalam sistem tertentu, karena seseorang dalam peran formal belum tentu memiliki keterampilan kepemimpinan pada dasarnya berhubungan dengan keterampilan, kecakapan, dan tingkat pengaruh yang dimiliki seseorang; oleh sebab itu kepemimpinan bisa dimiliki oleh orang yang bukan pemimpin.

Pemimpin adalah panutan dalam organisasi, oleh karena itu perubahan harus dimulai dari tingkat yang paling atas yaitu pemimpin itu sendiri. Maka dari itu, organisai memerlukan pemimpin reformis yang mampu menjadi motor penggerak yang mendorong perubahan organisasi. Pemimpin harus bisa memberikan wawasan, membangkitkan kebanggaan, serta menumbuhkan sikap hormat dan kepercayaan dari pegawai untuk membangkitkan semangat motivasi dalam bekerja.

Motivasi merupakan suatu unsur untuk mempengaruhi perilaku seseorang dapat mengarahkan dan mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan kinerja tinggi yang sesuai harapan organisasi. Meskipun organisasi telah memilki pegawai yang berkemampuan yang baik namun jika organisasi tidak bisa mengarahkan potensi pegawai dengan baik maka hasil kinerja organisasi akan sulit dicapai secara maksimal. Motivasi sebagai keadaan dimana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil atau tujuan tertentu.

Menurut Hasibuan (2001;219), motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Dengan adanya motivasi yang dapat para pegawai akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena menyakini bahwa dengan keberhasilan kantor dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota kantor tersebut akan tercakup pula.

Di lain pihak secara aktif, motivasi tampak sebagai suatu positif dalam menggerakan daya dan potensi pegawai agar secara produktif berhasil mencapai tujuan. Masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi adalah masalah kinerja pegawai. Kinerja kinerja pegawai dianggap penting bagi organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja itu sendiri. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selam periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan kinerja menurut Michael Arsmtrong dalam Edison (2016;191), kinerja dapat didefiniskan sebagai suatu proses yang sistematis untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan mengembangkan kinerja individu dan tim.

Berbagai cara ditempuh untuk meningkatkan kinerja pegawai misalnya melalui pendidikan dan pelatihan, pemberian kompensasi dan motivasi serta menciptakan lingkungan kerja yang baik. Salah satu faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah pengaruh dari kepemimpinan itu sendiri untuk meningkatkan motivasi kinerja pegawai dalam bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung merupakan salah satu kantor pelayanan yang bergerak di bidang jasa. Sehubungan dengan visi kantor yakni Terdepan Dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah dan Pelayanan Prima, maka diperlukan kepemimpinan yang baik untuk suatu hasil kerja yang baik dalam usaha mencapai tujuan kantor.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, kepemimpinan di kantor Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung masih kurangnya keterlibatkan dalam memberikan motivasi dan semangat kepada pegawai dalam meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan kantor. Selain itu pemimpinan juga belum bisa membangun hubungan kerja yang baik dalam memberikan bimbingan, suasana kerja yang nyaman dalam bekerja kepada seluruh pegawai yang ada di kantor tersebut.

Seharusnya tugas dari pemimpin itu sendiri adalah untuk mewujudkan hubungan manusiawi dengan orang-orang yang dipimpinnya. Memberikan pengayoman dan bimbingan kepada pegawai dalam menghadapi tugas dan lingkungan kerja yang baik antar sesama pegawai. Di dalam proses seperti itu kepemimpinan pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung berlangsung tidak efektif apabila fungsi-fungsi kepemimpinan diwujudkan tidak sesuai dengan tipe atau kepemimpinannya yang mampu memberikan peluang bagi orang yang dipimpin. Pendelegasian wewenang dari pimpinan pada Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung lebih banyak diberikan kepada para pegawainya. Pimpinan terlalu sibuk dengan kepentingan pribadinya, lalu kemudian lalai dalam mengawasi aktifitas kerja para pegawai.

Selain itu, masalah yang sering dikeluhkan pegawai terhadap pimpinan yang ada yaitu mengenai kritikan dan masukan dari pegawai yang sering tak di dengar oleh pimpinan, sehingga terkadang menimbulkan perasaan sakit hati dari para pegawai. Dengan demikian pegawai menilai pimpinan Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung menganggap kantor tersebut sebagai milik pribadinya. Dengan demikian pegawai menilai pimpinan Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung menganggap kantor tersebut sebagai milik pribadinya. Pimpinan kurang mampu mendorong setiap kreativitas dan inisiatif pegawai dalam bekerja pada kantor tersebut karena tidak disertai dengan dukungan yang berarti dari pimpinan terhadap pegawai.

Sehingga setiap pimpinan akan memperlihatkan kepemimpinannya lewat ucapan, sikap tingkah lakunya yang dirasa oleh dirinya sendiri maupun orang lain. Kepemimpinan yang tepat akan menimbulkan motivasi seseorang untuk meningkatkan kinerjanya. Sukses tidaknya pegawai dalam bekerja dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan atasannya. Dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai kinerja pegawai tidak lepas dari motivasi dengan sesama rekan sekerja, dengan atasan dalam membimbingnya.

Masalah kepemimpinan merupakan hal yang sangat luas dan menyangkut bidang yang sangat luas sehingga sangat penting. Kepemimpinan yang efektif merupakan suatu proses yang bervariasi, karena dipengaruhi oleh kepribadian Komunikasi yang terjalin kurang baik antara pimpinan dan pegawai pada Dinas Penadapatan Daerah UPTD Bitung menjadi perhatian khusus bagi pimpinan, karena untuk menjadi seorang pemimpin diharuskan mampu menganalisa setiap kegiatan dalam kantor yang dipimpin, agar dapat mengantisipasi setiap kemungkinan hambatan yang akan dihadapi. Dengan komunikasi yang baik dari seoarang pemimpin akan dapat mempengaruhi bawahannya untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan, tak terkecuali yang terjadi pada Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung dimana komunikasi pimpinan efektif hanya ketika mengatasi sebuah konflik yang terjadi antar pegawai. Sebagaimana dengan yang dikatakan Hasibuan (2001;43), pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan.

Pemimpin dalam membina kerja sama, mengarahkan dan mendorong para pegawai Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung perlu memahami akan fungsi-fungsi manajemen. Dimana seperti yang penulis dapati bahwa kurangnya pengawasan serta partisipasi pimpina dalam kegiatan sehari-hari, yang mengakibatkan pengarahan secara pribadi langsung terhadap pegawai pun hampir tidak ada. Sehingga aktivitas kerja sepenuhnya kantor tidak terkendali dengan baik.

Mempengaruhi motivasi pegawai berarti membuat pegawai tersebut melakukan apa yang seorang pimpinan atau sebuah kantor inginkan. Sebagaiamana dikemukakan oleh Hasibuan (2001:216), bahwa motivasi berasal dari kata Latin, Mavere yang berarti dorongan atau daya penggerak motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khusunya kepada para bawahan atau pengikut.

Motivasi mempersoalkan baagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Karena motivasi merupakan sesuatu yang mendorong seseorang bertindak atau berperilaku tertentu, maka ada beberapa hal juga yang mendorong pegawai pada kantor Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung bertindak atau berperilaku tertentu. Mislanya kondisi kerja pada kantor tersebut yang tidak baik, dimana dapat dilihat dari tidak teraturnya dan begitu kecilnya ruangan-ruangan kerja yang ada. Hal lain yang penulis dapati yaitu hubungan antar pegawai yang terjalin sangat baik walaupun terkadang terjadi kesalah pahaman, namun hal itu tidak berlangsung lama.

Selain berusaha memperbaiki kualitas kerja yang ada, Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung melupakan akan hal penghargaan yang harus diberikan kepada pegawai yang telah melaksanakan tugasnya dengan baik, guna menunjang motivasi dari dalam diri mereka untuk bekerja lebih baik. Jika seseorang bekerja lebih baik, hal itu menunjukan bahwa adanya perkembangan dari orang tersebut. Namun untuk mengembangkan kemampuan pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung diperlukan perhatian dari pimpinan. Karena menurut pegawai yang ada, untuk berkembang di perusahaan tersebut masih susah. Hal itu menyebabkan tidak ada kompetensi yang baik antar pegawai, serta menurunkan semangat mereka untuk bekerja lebih baik.

Pengeluhan terhadap pimpinan yang di anggap masa bodoh sering penulis dapati selama berada di lapangan. Ketika seorang pegawai mempunyai motivasi dalam bekerja, maka seorang pegawai akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi kantor. Adanya kepemimpinan dan motivasi yang kurang baik, mengakibatkan kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung menurun.

Diperlukan pemimpin yang mampu menerapkan fungsi-fungsi manajemen serta fungsi-fungsi kepemimpinannya dalam ruang lingkup kantor yang dipimpin dengan maksimal, serta mampu menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan karakteristik kantor. Oleh sebab itu, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung sebagai kantor pelayanan jasa memerlukan sebuah pengaruh dari pemimpin untuk meningkatkan kinerja pegawainya.

Hal tersebut jika dilihat dari kepemimpinan dan motivasi kurang baik maka akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai. Hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian mengenai kepemimpinan dan motivasi yang ada di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung dan tertarik untuk mengangkat judul ***: “Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung ”.***

**1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan hasil observasi diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang ditemui adalah sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai UPTD yang masih rendah.
2. Pengawasan yang belum rutin oleh pimpinan di UPTD yang berdampak pada kinerja pegawai
3. Kurangnya motivasi untuk pegawai dari pimpinan
4. Kurangnya disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai
5. Kurangnya konsistensi dan semangat kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan
6. Masih ada pegawai yang bekerja tidak seperti aturan dan acuan kerja yang ada sehingga berdampak pada kinerja atau capaian kerja UPTD
7. Kurangnya tanggapan dari pimpinan terhadap masukan yang disampaikan oleh pegawai UPTD

**1.3 RUMUSAN MASALAH**

Bedasarkan uraian di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpegaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung ?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung ?
3. Apakah kepemimpinan dan motivasi berpengaruh terhadap kinerjapegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD Bitung ?

**1.4 TUJUAN DAN MANFAAT**

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung.

2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung.

3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung.

4. Untuk Mengimplementasikan kepemimpnan yang tepat dan motivasi agar kinerja meningkat pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, Sebagai pembelajaran untuk lebih mendalami gejala-gejala bahkan masalah-masalah sumber daya manusia, serta mendekatkan teori-teori yang berhubungan dengan praktek di lapangan. Melalui penelitian ini, penulis juga dapat belajar memecahkan masalah secara ilmiah yang terkait dengan kompetensi yang dipelajari.

2. Bagi perusahaan, Menjadi masukan khusus untuk Dinas Pendapatan Daerah UPTD Bitung yang terkait dengan masalah kepemimpinan dan motivasi dalam peningkatan kinerja pegawai.

3. Bagi institusi, penelitian ini merupakan sumbangsi bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada Jurusan Administrasi Bisnis program studi Manajemen Bisnis.