

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan di era global seperti saat ini, suatu organisasi dituntut agar dapat bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan suatu organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing agar dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Setiap organisasi pasti mempunyai tujuan untuk memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi organisasi tersebut serta untuk meningkatkan kesejahteraan bagi atasan maupun pegawai dalam organisasi tersebut.

Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam suatu organisasi. Baik buruknya suatu organisasi tentunya akan tercermin dari para manajemen organisasi tersebut. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sangat tergantung pada sumber daya yang dimilikinya. Salah satu sumber daya yang masih mendominasi dan berperan dalam pencapaian tujuan organisasi merupakan sumber daya manusia dalam hal ini karyawan. Sumber daya manusia satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, pengetahuan dan dorongan dari pihak lain.

Sumber daya manusia berada pada kondisi yang sangat strategis. Karena kita perlu memperhatikan manusia, kewajiban sumber daya manusia sangat penting di dalam sebuah organisasi, melakukan banyak aktivitas dalam memperkuat sumber daya manusia, mempunyai banyak keterampilan, dan melakukan yang terbaik. Meningkatkan pencapaian tujuan instansi adalah suatu cara agar kinerja meningkat.

Dalam suatu organisasi pemerintahan, sumber daya manusia atau disebut dengan pegawai adalah salah satu unsur yang paling penting yang harus diperhatikan. Setiap instansi pemerintahan dituntut untuk dapat mengoptimalkan

sumber daya manusia tersebut guna untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi, hal itu dikarenakan pegawai mempunyai kewajiban didalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi.

Maka dari itu, instansi benar – benar dituntut untuk mampu memberikan arahan yang positif kepada seluruh pegawai demi tercapainya tujuan organisasi dan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Moeheriono (2014) kinerja adalah “hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi”.

Sedangkan menurut Sutrisno (2016) kinerja adalah “kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas”.

Setiap organisasi pasti memiliki aset agar dapat menjalankan visi dan misi sebagaimana organisasi itu pertama kali di bentuk. Salah satu hal yang dianggap sebagai aset organisasi adalah pegawai atau karyawan. Karena pegawai merupakan penggerak suatu sistem organisasi, sudah sepantasnya pimpinan mengetahui kemampuan pegawainya baik kelemahan maupun kelebihanannya. Ketersediaan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pegawai merupakan aset dari sebuah organisasi yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh pemimpin organisasi tersebut agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal.

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera utara pada awalnya mengurus pengelolaan pajak dan pendapatan daerah dibawah naungan Biro Keuangan pada Sekterariat Wilayah Tingkat I Sumatera Utara. Selanjut:nya berdasarkan surat keputusan gubernur kepada daerah tingkat I Sumatera utara tentang susunan dan tata cara sekretariat wilayah daerah I provinsi Sumatera utara, maka Biro keuangan ditingkatkan menjadi Direktorat keuangan.

Dengan demikian, tentu bagian pajak pendapatan daerah berubah menjadi sub Direktorat Keuangan Pendapatan Daerah pada Direktorat Keuangan. Dengan terbentuknya surat keputusan gubernur kepala daerah tingkat I Sumatera Utara pada tanggal 21 maret 1 975 nomor 137/1 IGSU, maka Sub /Direktorat keuangan Pendapatan Daerah ditingkatkan menjadi Direktorat Pendapatan Daerah pada tanggal 1 September 1975 , keluarlah surat Menteri dalam negeri nomor KUPD 3/12/43 tentang pembentuk Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dan Dinas Pendapatan Tingkat II, yang sebelumnya dibawah naungan Direktorat Pendapatan Daerah, yang namanya diubah menjadi dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara. Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara berdasarkan surat keputusan Gubernur kepada Daerah Tingkat I Sumatera Utara tanggal 31 Maret 1976 . Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara tanggal 31 Maret 1976 nomor 143/II GSU dengan persetujuan Dewan Perwakilan Daerah Sumatera Utara (DPDSU). Pembentukan dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera Utara nomor 4 tahun 1976.

Dalam upaya meningkatkan pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pengembangan organisasi Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dengan membentuk cabang-cabang dinas. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi tingkat I Sumatera Utara. Berdasarkan keputusan Menteri KUPD 7/7/39-26 pada tanggal 31 Maret 1978, dibentuklah cabang dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara diseluruh Kabupaten/kotamadya Tingkat II di Sumatera Utara.

Kemudian berdasarkan surat menteri dalam negeri nomor 061/2743/ tanggal 22 November 1999 tentang Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara diubah menjadi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara. Untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat pemilik kendaraan bermotor, maka pemerintah membentuk penyelenggaraan Sistem baru Pendapatan Kendaraan Bermotor yang disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atau atau disingkat menjadi SAMSAT.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atau terdiri atas gabungan instansi yang mempunyai objek dana kendaraan bermotor yang berdomisili di Sumatera Utara, ketiga instansi tersebut yaitu:

1. Pemerintahan Daerah Sumatera Utara yaitu Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara (DISPENDASU).
2. Kepolisian Daerah Sumatera Utara yaitu DITLANTAS POLDASU
3. Departemen Keungan yaitu PT. Jasa Raharja Cabang utama Medan
4. Bank

Samsat Medan Utara adalah kantor pemerintahan yang membantu pemerintah Kota Medan dalam memberikan pelayanan di bidang urusan pajak PKB yang berada dibawah kordinasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor, Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkordinasi dalam kantor bersama samsat.

Dalam pengertian mengenai Pegawai Negeri Sipil tidak terlepas dari undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dimana pada undang-undang tersebut masyarakat baik pegawai negeri sipil maupun pejabat pemerintah dengan perjanjian kerja diberikan kesempatan untuk menduduki jabatan suatu instansi pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara juga di jelaskan sebagai berikut:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN Merupakan profesi bagi Negara Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut ASN adlah pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kpegawaian dan disertai tugas dan suatu jabatan pemerintah atau siserahi tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan perundang- undangan.

3. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat dengan PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat-syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah.

4. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya di singkat PNS adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja jangka waktu tertentu.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS). Regulasi ini memuat mengenai kewajiban dan larangan serta hukuman disiplin bagi PNS yang tidak menaati kewajiban dan/atau melanggar larangan tersebut. Ditegaskan dalam peraturan ini, PNS wajib menaati kewajiban dan menghindari larangan yang sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 sampai dengan Pasal 5. PNS yang tidak menaati ketentuan tersebut, dapat dijatuhi hukuman disiplin, mulai dari hukuman ringan, sedang, hingga berat.

Dalam meningkatkan suatu kinerja setiap pegawai maka didalam organisasi perlu mengetahui apa saja yang menjadikan faktor utama yang dapat memicu suatu dorongan untuk para pegawai dalam bekerja salah satunya adalah dengan memberikan peraturan kedisiplinan dalam bekerja kepada setiap pegawai. Disiplin kerja merupakan aturan yang harus ditaati seluruh pegawai, baik itu secara waktu ataupun tugas yang diberikan. Semakin disiplin pegawai maka pekerjaan akan dapat terselesaikan dengan cepat dan hal ini akan mendorong kinerja yang bagus dari pegawai dan akan memberikan dampak positif terhadap organisasi.

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pedoman yaitu menurut Miranda, Hamid Halin, dan Meilin Veronica (2023) yang judul penelitiannya yaitu Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Keramasan Palembang. Sehingga berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Keramasan Palembang.

Menurut Sutrisno (2019) disiplin kerja adalah “sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan tersebut”. Tanpa adanya dukungan disiplin kerja dari para pegawai yang baik akan sangat sulit bagi suatu organisasi untuk mewujudkan cita-cita dan tujuannya. Jadi disiplin kerja merupakan salah satu kunci keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Adanya upaya menggunakan disiplin kerja maka akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, dalam hal ini adalah kinerja dari pegawai yang bersangkutan dan mampu memberikan kontribusi yang terbaik dalam pencapaian tujuan. Tujuan dalam bidang sumber daya manusia adalah agar sumber daya manusia atau tenaga kerja yang dimilikinya benar-benar dapat bekerja sesuai dengan apa yang diinginkan oleh perusahaan atau kantor. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diamanahkannya kepadanya. Disiplin kerja perlu di tingkatkan agar harapan pegawai tercapai dan menghasilkan kepuasan, serta para pegawai mendapatkan kesejahteraan yang layak.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan di salah satu pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut: (1). Masih ada sebagian pegawai yang menunda – nunda pekerjaannya, masih ada pegawai yang datang terlambat, dan pulang lebih awal serta adanya pegawai yang keluar pada saat jam kerja. Permasalahan diatas juga didukung dengan beberapa data yang diperoleh dari sub bagian umum yang meliputi rekapitulasi data absensi pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 1.1

Rekapitulasi Data Absensi Pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah
(UPTD) Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara periode
Bulan Juli – Bulan September 2024.

No	Bulan	Jumlah Pegawai (Orang)	Ketidakhadiran Pegawai (Orang)		
			I	S	A
1	Juli	65 Orang	1	1	1
2	Agustus	65 Orang	0	2	3
3	September	65 Orang	0	0	7

Sumber Data diolah (2024)

Keterangan :

I : Izin

S : sakit

A : Alfa

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa masih banyak pegawai yang tidak hadir tanpa keterangan. Pada bulan Juli terjadi alfa sebanyak 5 orang, pada bulan Agustus jumlah pegawai yang alfa menurun menjadi 3 orang, namun di bulan September kembali meningkat alfa yaitu menjadi 7 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kesadaran pegawai terhadap pentingnya disiplin kerja serta kurang tegasnya atasan dalam pemberian sanksi pelanggaran dimana selama ini pegawai yang tidak disiplin hanya diberi teguran lisan sehingga tidak membuat para pegawai jera di Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara.

Selain disiplin kerja salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja non fisik. Hal ini diindikasikan dengan hubungan sosial yang harmonis di dalam organisasi, baik antara karyawan dengan pimpinan, maupun antara karyawan dengan karyawan merupakan faktor - faktor yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Adanya ketegangan yang muncul dalam perusahaan, akan menurunkan kinerja karyawan, dan tidak optimal.

Perusahaan juga berhak memberikan pegawai peluang untuk maju atas prestasi yang mereka miliki dalam menjalankan pekerjaan untuk mendapatkan hasil yang lebih, perhatian keamanan ditempat kerja juga merupakan salah satu

faktor pencipta kepuasan kerja, karena lingkungan kerja yang aman akan meningkatkan kenyamanan pegawai dan tentunya pegawai akan merasa puas atas lingkungan kerja disekitar mereka sehingga akan memberika kinerja terbaik mereka.

Lingkungan kerja menjadi faktor pendukung tercipta nya kinerja yang baik bagi para karyawan karena lingkungan kerja yang baik akan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan lingkungan kerja yang memadai akan memberikan dampak positif bagi karyawan sehingga hal tersebut juga akan berpengaruh positif bagi perusahaan. Menurut Noorainy (2017) Lingkungan Kerja Non Fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri.

Berdasarkan observasi peneliti yang dilakukan di UPTD Samsat Medan Utara Provinsi Sumut Lingkungan Kerja Non Fisik, seperti kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai, tidak harmonis hubungan antar pegawai satu dengan pegawai lain, terlihat dari kurangnya kerja sama, ketika ada permasalahan terkadang saling menyalahkan antar personal maupun tim. Hal ini akan berdampak pada kurang optimal nya kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.

Instansi pemerintah di era globalisasi saat ini, dimana pegawai dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka untuk itu tentu dibutuhkan pagawai-pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan dan keahlian yang tinggi dalam rangka menjalankan aktivitas organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai aparatur negara maka satu hal yang harus dimiliki oleh setiap pegawai yaitu kedisiplinan. Dengan disiplin yang baik maka setiap pegawai akan dapat melaksanakan pelayanannya kepada masyarakat dengan baik. Sebagai instansi pemerintah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara harus

memperhatikan faktor kedisiplinan sumber daya manusia oleh karena instansi ini berhubungan dengan pelayanan publik.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal diperlukan pegawai yang mempunyai disiplin kerja yang tinggi, mulai dari staf sampai pejabat struktur maupun fungsional di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara. Disamping itu lingkungan yang nyaman juga diperlukan dalam rangka bekerja secara efisien, efektif dan dapat meningkatkan kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara yang diharuskan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada UPTD Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Disiplin yang dilaksanakan secara tidak konsisten yang menyebabkan terciptanya pekerjaan yang sering tidak tuntas seperti ketidakhadiran, jam masuk dan lain-lain yang akan menyebabkan turunnya kualitas kinerja karyawan
2. Kurangnya kerja sama pegawai
3. Ketika ada permasalahan terkadang saling menyalahkan antar personal maupun kelompok.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti memfokuskan permasalahan pada pengaruh disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan masalah adalah :

1. Apakah ada pengaruh disiplin terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara?
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara?
3. Apakah disiplin dan lingkungan kerja non fisik secara bersama – sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Unit Pelaksana Teknis Daerah Samsat Medan Utara Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai disiplin dan lingkungan kerja non fisik untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2. Bagi Penulis

Penulis berharap agar penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis mengenai disiplin dan lingkungan kerja non fisik untuk meningkatkan kinerja pegawai.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan pengembangan penelitian yang sama dimasa yang akan datang. Menambah pengetahuan khususnya dibidang sumber daya manusia, yang berkaitan dengan disiplin dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai.