

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia adalah Komponen penting didalam perusahaan maupun organisasi pemerintahan, karena Sumber Daya Manusia merupakan kunci keberhasilan dalam suatu perusahaan maupun organisasi. Walaupun semakin canggihnya teknologi terkini itu semua tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari Sumber Daya Manusia, karena Sumber Daya Manusia merupakan komponen yang mengatur dan mengelola jalannya perusahaan maupun organisasi pemerintahan. Aparatur pemerintah harus memiliki kemampuan maksimal dalam mengelola sumber daya manusia yang ada di daerahnya, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja dalam meningkatkan kinerjanya, dengan demikian perlunya pendidikan dan pelatihan bagi aparatur daerah agar pemerintah dapat memberikan peranan secara maksimal kepada masyarakat.

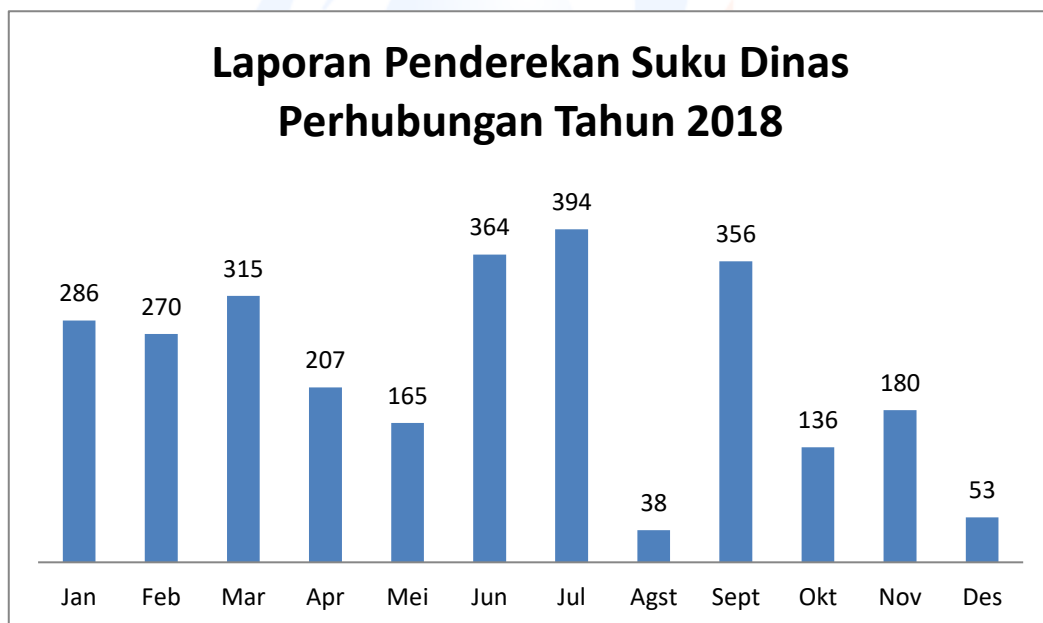
Dalam mendapatkan sumber daya manusia yang ideal aparatur pemerintah mempunyai kualifikasi yang ketat dalam perekrutan pegawainya, ini semua untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aparatur pemerintah adalah suatu bentuk pengabdian diri kepada masyarakat yang tugasnya untuk melayani kepentingan umum dan mengayomi dengan penuh dedikasi dan loyalitas kepada masyarakat. Bekerja di pemerintahan harus mengedepankan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi. Untuk menjalankan tugas dan fungsinya aparatur pemerintah harus tanggap terhadap perubahan yang setiap saat terjadi di kalangan masyarakat, bangsa dan negara, dengan demikian kapapun masyarakat membutuhkan aparatur pemerintah harus siap membantu masyarakat.

Suku Dinas Perhubungan adalah lembaga yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pembinaan, pengendalian dan pengkoordinasian lalu lintas angkutan jalan di Kota Administrasi. Di Suku Dinas Perhubungan Sumber Daya Manusia dapat diukur dari Kinerja Pegawai. Kinerja Pegawai dapat ditunjang dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung bagi para Pegawai, agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan-pekerjaannya, untuk meningkatkan hasil yang baik dan merasa puas bekerja dalam Instansi tempat mereka bekerja. Peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi pemerintahan. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan manajemen yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan dan keberlangsungan hidup organisasi yang dituju. Selain peran manajemen adapun faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu adanya *reward* yang

diberikan oleh pegawai teladan sehingga menjadi daya pacu pegawai untuk saling berlomba-lomba untuk meningkatkan kinerjanya.

Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat setiap hari melakukan penertiban di wilayah-wilayah yang rentan terjadinya pelanggaran lalu lintas dan biasanya pelanggaran yang sering terjadi adalah Parkir bebas disepanjang bahu jalan sehingga menimbulkan kemacetan bagi para pengendara yang melintas di wilayah ini. Setiap titik biasanya diberikan 6 personil Dishub untuk memantau lokasi agar lokasi tersebut bisa berjalan lancar dan tertib, jika didapati pengendara yang melakukan parkir sembarang di bahu jalan maka petugas akan menderek kendaraan tersebut. Setiap 3 bulan sekali Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat mengadakan laporan penderekan pada setiap Triwulan guna melihat terjadinya peningkatan dan penurunan angka pelanggaran lalu lintas.

Penilaian kinerja pada tahun 2018 dilakukan guna mengukur kualitas kinerja kerja pegawai lapangan di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat. Adapun hasil penilaian Kinerja pegawai lapangan di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat yakni dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:



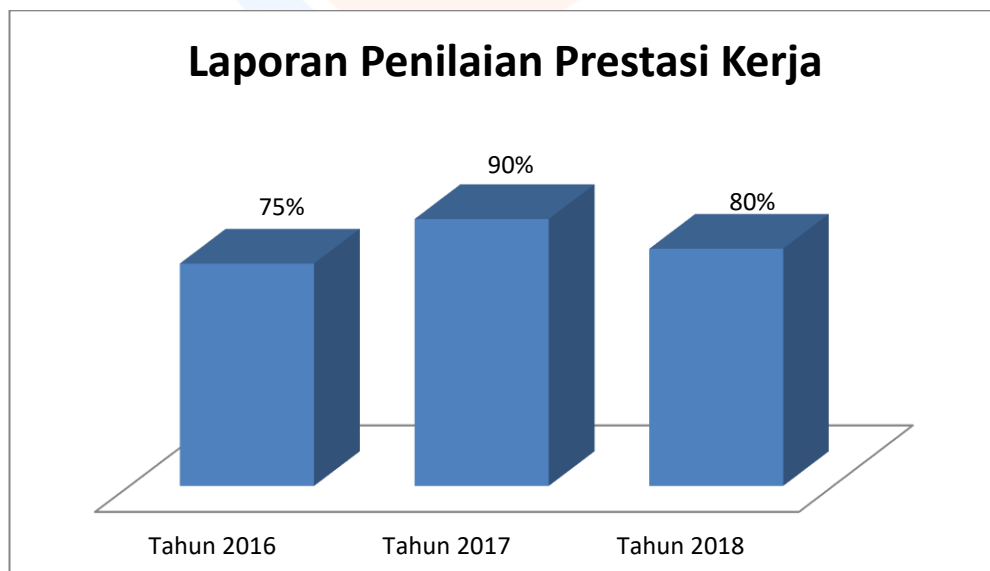
Sumber : Kepala Unit Derek SUDIN Perhubungan Jakarta Pusat, 2018

Gambar 1.1
Peningkatan dan Penurunan angka pelanggaran SUDIN Perhubungan Jakarta Pusat Periode Januari – Desember

Dari gambar 1.1 tersebut dapat dilihat produktivitas Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat mengalami *fluktuasi* di setiap bulannya. *Fluktuasi* merupakan sebuah kondisi atau keadaan yang tidak stabil, dan menunjukkan gejala

yang tidak tetap dan selalu berubah-ubah. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa penurunan pada pelanggaran yang terjadi pada bulan Febuari, April, Mei, Agustus, Oktober, dan Desember sedangkan enam bulan yang lain yaitu Januari, Maret, Juni, Juli, September dan November mengalami peningkatan pelanggaran. Pada periode Agustus sebagai bulan yang mengalami penurunan pelanggaran terendah selama periode tersebut yakni 38 pelanggaran. Dan pada periode bulan Juli sebagai peningkatan pelanggaran tertinggi yakni 394 pelanggaran, walaupun mengalami penurunan pada bulan Agustus.

Setiap individu mempunyai macam-macam karakteristik, dengan demikian cara mereka untuk meningkatkan kinerja pun berbeda-beda. Kesadaran diri hal yang paling mendasar dalam setiap individu untuk mengetahui kinerja kerja mereka, semakin tingginya kesadaran akan tanggung jawab yang mereka punya maka mereka akan berlomba-lomba untuk menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan. Dalam mengukur kinerja pegawai dapat dilihat dari kedisiplinan kehadiran dan tanggung jawabnya dalam penyelesaian pekerjaan. Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat mempunyai cara untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan cara memberikan laporan penilaian prestasi kerja setiap tahun kepada pegawainya. Pengukuran kinerja di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat dilakukan dengan cara memberikan laporan penilaian prestasi kerja setiap tahun. Adapun untuk membuktikan kondisi tersebut berikut Gambar 1.2 mengenai data penilaian prestasi kerja pegawai Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat :



Sumber : Kepala Operasional Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat, 2016-2018

Gambar 1.2
Hasil penilaian prestasi kerja pegawai lapangan

Hasil laporan diatas pada gambar 1.2 menyatakan bahwa pada tahun 2016 mengalami penurunan prestasi kerja pegawai sebanyak 75%, sedangkan pada tahun 2017 pegawai mengalami peningkatan prestasi kerja pegawai yang signifikan sebanyak 90%, sedangkan tahun 2018 mengalami penurunan lagi sebesar 10% yaitu dengan angka kinerja 80% prestasi kerja pegawai. Hasil pra survei yang saya peroleh dari Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat bahwa kinerja pegawai mengalami naik turun dan disebabkan karena berbagai faktor yang terjadi mulai dari masalah lingkungan, hingga banyak konflik yang terjadi didalam tempat mereka bekerja.

Kinerja karyawan dapat ditunjang dengan adanya Pemimpin yang tegas dan bijaksana sehingga menjadi contoh bagi para pegawainya untuk mengikuti peraturan yang dibuat pimpinannya. Jika pemimpin mempunyai sikap yang arogan, acuh tak acuh dan tidak bisa mengayomi bawahannya. Gaya kepemimpinan merupakan peranan penting dalam mengatur anggota/pegawai sehingga organisasi yang dijalankan menjadi teratur dan terarah. Untuk membentuk struktur organisasi yang diinginkan, pimpinan harus mempunyai gaya kepemimpinan yang transformasional, dimana model gaya kepemimpinan yang seperti ini dapat menginspirasi perubahan positif pada anggota yang mengikutinya. Para pemimpin ini harus memperhatikan dan terlibat langsung didalam proses, termasuk dalam membantu para anggotanya untuk mencapai keberhasilan dalam menyelesaikan tugas. Pemimpin harus memiliki semangat yang positif untuk para bawahannya sehingga semangat tersebut dapat berpengaruh pada para anggotanya untuk lebih energi. Pemimpin juga harus memperdulikan kesejahteraan dan kemajuan pada setiap anggotanya dan memberikan solusi kepada anggotanya apabila anggotanya mengalami kesulitan, pemimpin bukan hanya menekan bawahannya untuk bekerja sesuai target, namun pemimpin harus memberikan contoh terlebih dahulu kepada bawahannya untuk melakukan tugas dan peraturan yang sudah ditetapkan perusahaan contohnya adalah datang tepat waktu, disiplin, mengerjakan tugas sesuai target yang telah ditentukan, pemimpin yang seperti ini dapat memberikan kepuasan sendiri bagi pegawainya karena pada dasarnya ini merupakan hal yang bersifat individu, dan setiap individu memiliki respon emosional yang mana dalam respon ini ada efeksi dari setiap individu yaitu perasaan suka atau tidak suka dalam memandang pekerjaan mereka.

Berikut ini hasil pra survei Gaya kepemimpinan yang dilakukan di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat guna memperkuat pernyataan diatas, dengan menggunakan 40 responden saya dapat menemukan beberapa gaya kepemimpinan yang diinginkan oleh pegawai di Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat.

Tabel 1.1
Hasil Pra Survey Gaya Kepemimpinan Pegawai Lapangan di Suku Dinas
Perhubungan Jakarta Pusat

No	Pernyataan	Jumlah jawaban	Presentase
1.	Pemimpin kurang peka terhadap anggota	6	15%
2.	Kurangnya motivasi dari atasan	10	25%
3.	Kurangnya pendekatan kepada anggotanya	8	20%
4.	Permasalahan komunikasi antara pemimpin dengan anggotanya	16	40%

Sumber: Data olahan penelitian, 2019

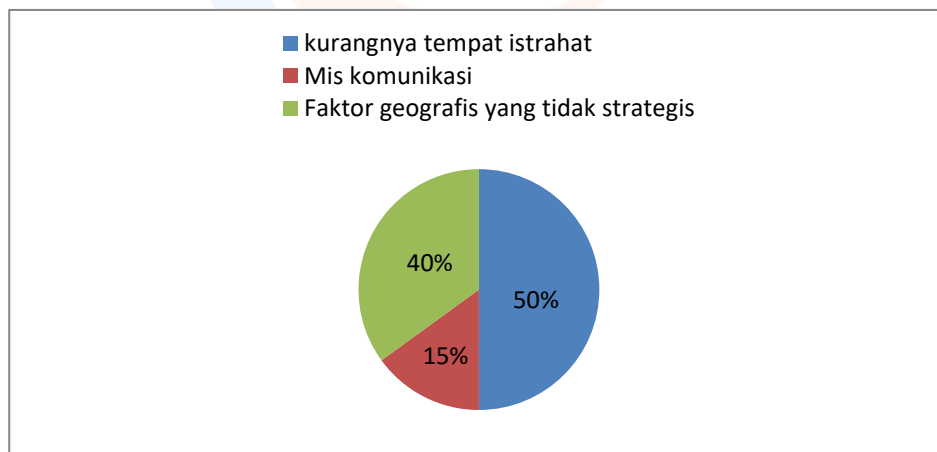
Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat Responden tertinggi adalah Permasalahan komunikasi antara pemimpin dan anggotanya dengan jumlah suara 16 respon (40%) di Suku Dinas Perhubungan jakarta pusat. Selanjutnya terdapat 10 responden (25%) yang kurangnya motivasi dari atasan, 8 responden (20%) yang mengatakan kurangnya pendekatan kepada anggotanya, dan polling terendah adalah suara responden yang mengatakan bahwa pemimpinnya kurang peka terhadap anggotanya dengan jumlah suara 6 responden (15%).

Lingkungan merupakan faktor yang mendukung untuk keberhasilan suatu pekerjaan. Lingkungan fisik didalam perusahaan/instansi adalah sebuah fasilitas lengkap dan memadai yang diberikan untuk menunjang kinerja pegawainya. Dengan adanya fasilitas yang menunjang akan memberikan kemudahan untuk mereka bekerja, maka dari itu perusahaan/instansi harus memperhatikan lingkungan fisik yang dibutuhkan pegawainya untuk memberikan kenyamanan untuk pegawainya. Lingkungan sosial juga harus diperhatikan didalam lingkungan mereka bekerja untuk menciptakan suasana dan situasi kerja yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan. Lingkungan kerja sosial adalah hubungan kerja yang terbina dalam perusahaan/instansi karena didalam pekerjaan kita membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memudahkan kita dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan demikian kita wajib membina hubungan yang baik antara rekan kerja baik itu bawahan kita maupun atasan kita karena kita saling membutuhkan satu sama lain. Hubungan kerja yang terbentuk sangat mempengaruhi psikologi karyawan. Jika dalam pekerjaan terdapat suasana yang nyaman dan mendukung maka akan menghasilkan pegawai yang produktif karena produktifitas dari kinerja pegawai dapat ditunjang dengan adanya lingkungan yang mendukung. Kondisi lingkungan kerja yang buruk menjadi penyebab

turunnya konsentrasi dalam bekerja, selain itu pegawai akan menjadi stres dan tidak bersemangat dalam bekerja sehingga menurunnya produktifitas kerja.

Di Suku Dinas Perhubungan ada permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja yaitu faktor Geografis yang tidak strategis sehingga kurangnya lahan untuk melakukan penertiban bagi pelanggaran roda empat sehingga banyak titik yang harusnya dilakukan penertiban menjadi terhambat karena lahan yang sempit jika dipaksakan penertiban maka akan berdampak kemacetan. Adapun masalah yang terjadi antara rekan kerja karena kurangnya komunikasi yang baik antara pegawai dengan pegawai lain sehingga terjadi mis komunikasi didalam pekerjaan mereka. Selain itu ada pun masalah yang sangat perlu diperhatikan yaitu kurangnya pos di sejumlah titik untuk pegawai beristirahat, karena kurangnya tempat istirahat membuat pegawai Dishub yang bekerja diluar kantor mengalami kesulitan untuk beristirahat dengan ini mengakibatkan kelelahan bagi pegawainya sehingga pekerjaan mereka tidak berjalan optimal. Sebagian dari pegawai Dishub beristirahat disembarang tempat karena terbatasnya Pos untuk mereka istirahat, dengan keadaan seperti ini membuat mereka tidak nyaman karena tempat mereka beristirahat tidak terjaga kebersihannya seperti Kotor, Asap rokok dan Banyaknya polusi kendaraan sehingga mengganggu kesehatan pegawai.

Berikut merupakan hasil dari pra survey untuk mengetahui mengenai lingkungan kerja pegawai lapangan dengan 40 responden di Suku Dinas Perhubungan jakarta pusat.



Sumber: Data Olahan Penulis, 2019

Gambar 1.3
Hasil pra survei lingkungan kerja

Berdasarkan hasil pra survei pada gambar 1.4 diatas sebanyak 40 responden menunjukkan bahwa 20 responden (50%) pegawai merasa tidak puas dalam lingkungan kerja karena Kurangnya tempat istirahat yaitu Pos untuk pegawai Dishub beristirahat disebabkan karena terbatasnya fasilitas untuk

pegawai Dishub diluar kantor. Sedangkan 16 responden (40%) menyatakan bahwa faktor geografis menghambat mereka untuk melakukan penertiban di sejumlah titik yang rawan pelanggaran lalu lintas, dan 6 responden (15%) pegawai mengalami mis komunikasi antar pegawai lain karena minimnya komunikasi yang terjalin.

Jika dalam suatu instansi seorang pegawai tidak bisa menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerja maka akan menimbulkan konflik, karena faktor yang mempengaruhi kinerja bukan hanya dari lingkungan kerja saja, namun faktor penyesuaian diri terhadap pegawai lain sangat berpengaruh. Konflik sendiri dapat diartikan suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidak sesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh kepada individu yang terlibat, baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif. Setiap individu mempunyai pemikiran yang berbeda-beda dengan keadaan seperti ini harus adanya cara untuk menyatukan tujuan dari masing-masing individu, cara ini untuk menghindari terjadinya konflik didalam lingkungan kerja.

Konflik bisa terjadi kapanpun dan dimanapun, di Suku Dinas Perhubungan Jakarta pusat dalam mengerjakan tugas sering kali mengalami hambatan baik itu dalam komunikasi maupun adanya perbedaan pendapat. Adanya perbedaan sifat dan karakteristik ini membuat masing-masing individu mempunyai ide dan gagasan yang berbeda-beda sehingga terjadinya konflik dalam komunikasi. Masing masing dari mereka saling mengunggulkan pendapat mereka dan ingin pendapat mereka lebih didengarkan, adanya ego yang seperti ini membuat komunikasi antar pegawai menjadi terganggu, padahal komunikasi antara pegawai lain harus terjalin baik karena mereka mempunyai tujuan yang sama, oleh karena itu walaupun adanya perselisihan karena perbedaan pendapat antar pegawai, namun pegawai harus bersikap profesionalitas sebisa mungkin kepada rekan kerjanya dan tetap saling membantu demi kelancaran pekerjaan satu sama lain sehingga terjalin hubungan yang baik dan harmonis.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dilihat berbagai fenomena-fenomena yang terjadi di dalam instansi pemerintah , maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan kerja dan konflik terhadap Kinerja Pegawai Lapangan Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas masalah yang di identifikasikan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Gaya kepemimpinan yang belum berjalan dengan sempurna sesuai apa yang diharapkan pegawainya.

2. Fasilitas yang kurang memadai sehingga pegawai belum merasa aman dan nyaman dilingkungan tempat mereka bekerja.
3. Faktor geografis menjadi hambatan dalam menjalankan tugas karena lahan yang dilakukan penertiban kurang luas sehingga menghambat proses penderekan.
4. Lingkungan kerja yang tidak mendukung karena kurang dukungan dan komunikasi sesama rekan kerja sehingga menyebabkan lingkungan kerja kurang kondusif.

1.2.2 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok permasalahan agar penelitian lebih terarah dan fokus dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan hanya fokus membahas tentang Gaya kepemimpinan, Lingkungan kerja dan Konflik terhadap kinerja pegawai.
2. Penelitian hanya dilakukan kepada Pegawai Lapangan Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Gaya Kepemimpinan mempengaruhi kinerja pegawai Lapangan Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat?
2. Apakah Lingkungan Kerja mempengaruhi kinerja pegawai Lapangan Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat?
3. Apakah Konflik mempengaruhi kinerja pegawai Lapangan Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat?
4. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan kerja, dan Konflik secara bersama-sama terhadap kinerja Pegawai Lapangan Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat.

1. Untuk mengetahui pengaruh perbedaan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kinerja pegawai Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat.
3. Untuk mengetahui apa saja yang membuat terjadinya konflik.

4. Untuk mengetahui pengaruh faktor yang paling dominan terhadap kinerja pegawai Suku Dinas Perhubungan Jakarta Pusat.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Esa Unggul, serta mengasah pengetahuan penulis dalam memperoleh ilmu yang di pelajari selama 4 tahun perkuliahan berlangsung.

2. Bagi Universitas Esa Unggul

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan bagi mahasiswa/mahasiswi untuk memperoleh ilmu pengetahuan sehingga memberikan wawasan dan menjadi bahan acuan penelitian selanjutnya, khususnya tentang penelitian Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Perbedaan Lingkungan Kerja, dan Konflik terhadap Kinerja Pegawai.

3. Bagi Perusahaan/Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk meningkat kualitas kinerja pegawai sehingga kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi, khususnya bagi Sumber Daya Manusia dalam memberikan kebijakan dan penilaian yang menyangkut kinerja pegawai.