

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia atau yang dikenal dan disingkat dengan SDM adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material / non finansial) di dalam organisasi bisnis yang dapat di wujudkan menjadi potensi nyata secara fisik maupun non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Organisasi ataupun perusahaan pastinya memerlukan manajer yang mampu bekerja dalam menghadapi kompetisi secara fleksibel. Masih banyak top manajer dan para manajer pembantunya yang belum memahami akan fungsi, tujuan dan kontribusi Sumber Daya Manusia dalam mengembangkan organisasi ataupun perusahaan agar menjadi kompetitif dalam mewujudkan eksistensinya. Dalam suatu organisasi pun, Sumber Daya Manusia bukan hanya sebagai alat dalam produksi tetapi memiliki peran penting dalam kegiatan produksi suatu organisasi. Kedudukan Sumber Daya Manusia saat ini bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses dari segala aktivitas organisasi. Sumber Daya Manusia juga memiliki andil yang besar dalam menentukan kemajuan atau berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi ditentukan pula bagaimana kualitas dan kapabilitas Sumber Daya Manusia di dalamnya.

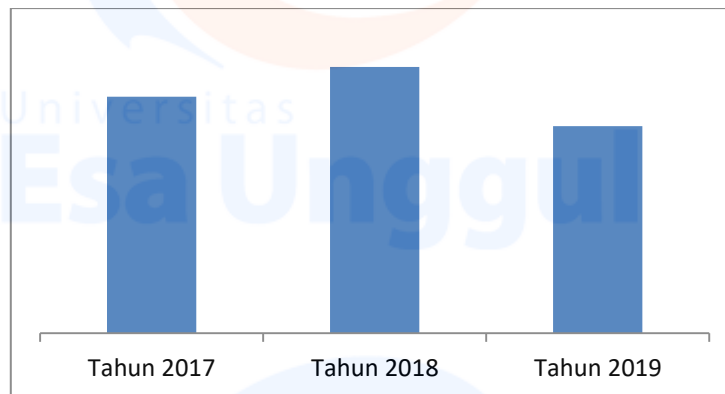
Adapun organisasi yang berperan sangat penting bagi negara yaitu organisasi yang bekerja dalam Pemerintahan. Sumber Daya Manusia yang bekerja didalamnya disebut sebagai Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS bukan saja unsur aparatur negara, tetapi juga abdi masyarakat yang hidup di tengah-tengah masyarakat dan bekerja untuk kepentingan masyarakat. Kedudukan dan peranan dari Pegawai Negeri Sipil dalam setiap organisasi pemerintah sangatlah menentukan, sebab Pegawai Negeri Sipil merupakan tulang punggung pemerintahan dalam melakukan pembangunan nasional.

Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati) merupakan salah satu unit pelaksanaan dalam teknis keimigrasian yang berada di Kementerian Hukum dan HAM yang bertanggung jawab kepada Kementerian Hukum dan HAM Jakarta. Keimigrasian merupakan bagian penting dari penyelenggaraan administrasi negara, dalam rangka melaksanakan tugas pemerintah dan tugas pembangunan. Peran imigrasi ini sangat penting dalam pelaksanaan dan pelayanan keimigrasian yang menyangkut Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) dari berbagai negara didunia. Imigrasi mempunyai peranan dan strategis terutama

dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya yaitu sebagai institusi yang melaksanakan pelayanan baik langsung maupun tidak langsung terhadap para pemohon keimigrasian seperti dokumen perjalanan.

Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia akan nampak pada keberhasilan dari kinerja pegawai. Dalam meningkatkan kinerja instansi, kinerja pegawai menjadi hal utama untuk mendorong peningkatan kinerja sebuah instansi. Dalam upaya terlaksananya kegiatan dari Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati) dengan baik maka diperlukan sumber daya manusia yang bekerja dengan optimal. Maka dari itu Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati) melakukan penilaian prestasi kerja untuk mengukur dan mengetahui kinerja pegawai. Penilaian kinerja ini dilakukan setiap tahun untuk mengetahui pencapaian dan kemajuan kinerja pegawai.

Berdasarkan kegiatan pra survey yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan metode wawancara kepada Kepala Bagian Kepegawaian, diperoleh informasi bahwa adanya penurunan kinerja pegawai pada tahun 2019. Hal ini didukung dengan data penilaian prestasi kerja pegawai yang diperoleh dari Bagian Kepegawaian sebagai berikut.



Sumber: Data Bagian Kepegawaian Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati)

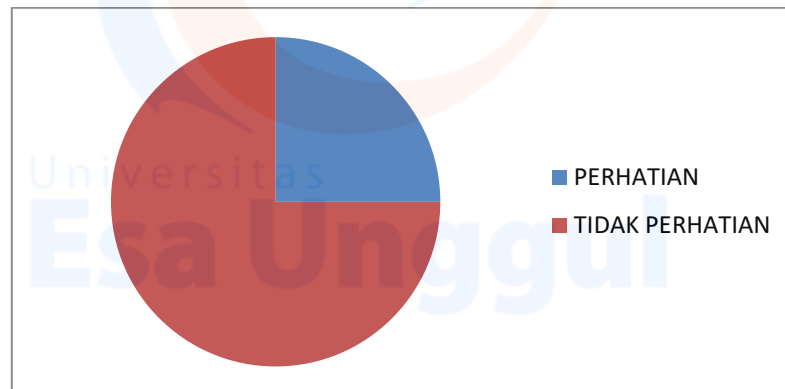
**Gambar 1.1 Grafik Data Penilaian Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati) Periode tahun 2017-2019**

Hasil data penilaian diatas pada gambar 1.1 menyatakan bahwa pada tahun 2017 mengalami penurunan prestasi kerja pegawai sebanyak 80%, sedangkan pada tahun 2018 pegawai mengalami peningkatan prestasi kerja pegawai yang signifikan sebanyak 90%, sedangkan tahun 2019 mengalami penurunan lagi sebesar 20% yaitu dengan angka kinerja 70% prestasi kerja pegawai. Hasil pra survey yang saya peroleh dari Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati) adalah kinerja pegawai mengalami naik turun dan disebabkan karena berbagai faktor yang terjadi dari permasalahan lingkungan kerja yang membuat pegawai kurang nyaman.

Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang sudah ditetapkan organisasi atau perusahaan. Pemimpin yang baik bukan dilihat dari seberapa banyak orang yang menjadi pengikutnya, bukan juga dilihat dari seberapa lama ia memimpin. Pemimpin yang baik dilihat dari seberapa banyak ia mampu menciptakan sosok pemimpin yang baru.

Salah satu gaya kepemimpinan yang menekankan pada pentingnya seorang pemimpin menciptakan visi dan lingkungan yang memotivasi para bawahan untuk berprestasi melampaui harapannya adalah gaya kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional merupakan pemimpin yang kharismatik dan mempunyai peran sentral serta strategi dalam membawa organisasi mencapai tujuannya. Pemimpin transformasional juga harus mempunyai kemampuan untuk menyamakan visi masa depan dengan bawahannya, serta mempertinggi kebutuhan bawahan pada tingkat yang lebih tinggi dari pada apa yang mereka butuhkan.

Berdasarkan penjelasan diatas, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai masalah yang terkait, maka penulis melakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner sementara. Jumlah responden sebanyak 20 orang, yang merupakan pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati). Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut, maka didapat data sebagai berikut.



Sumber : Data olahan penulis, 2020

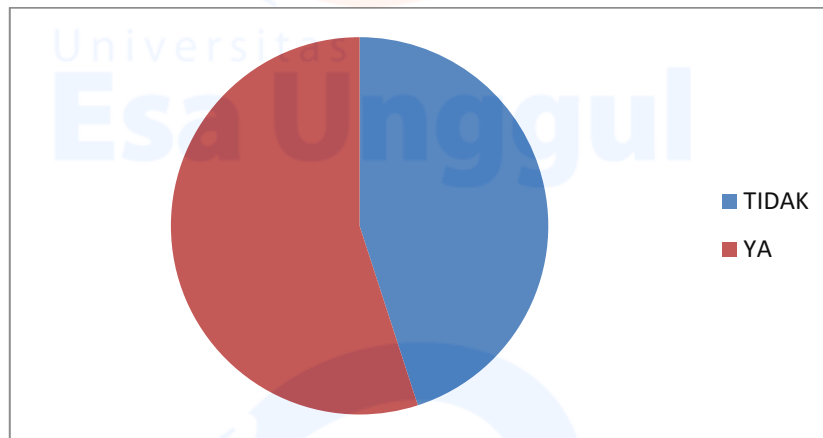
**Gambar 1.2**

**Hasil Pra Survey Perhatian Pimpinan Terhadap Pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati)**

Hasil pra survey diatas pada gambar 1.2 menyatakan adanya perhatian pimpinan sebanyak 5 responden (25%) sedangkan tidak adanya perhatian pimpinan sebanyak 15 responden (75%) pegawai berpendapat bahwa mereka merasa pimpinan yang tidak perhatian dikarenakan pimpinan yang selalu sibuk dengan pekerjaannya dan selalu mementingkan urusan pribadinya yang dapat menyebabkan rasa perhatian pimpinan menurun, sehingga banyak pegawai yang merasa diacuhkan oleh pimpinan mereka.

Selain itu, lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja pegawai. Karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan kinerja pegawai. Kondisi dan suasana lingkungan kerja yang baik akan dapat tercipta dengan adanya penyusunan organisasi secara baik dan benar. Suasana kerja yang baik dihasilkan terutama dari dalam organisasi yang tersusun secara baik, sedangkan suasana kerja yang kurang baik banyak ditimbulkan oleh organisasi yang tidak tersusun dengan baik. Dari pendapat tersebut dapat diterangkan bahwa terciptanya suasana kerja sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi yang ada dalam organisasi tersebut. Lingkungan kerja yang baik

juga akan membawa dampak pada meningkatnya kualitas pekerjaan dan yang terpenting semangat kerja lebih baik.

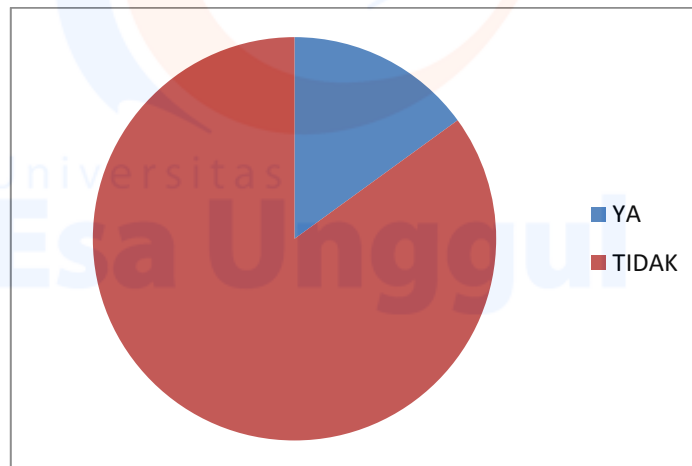


Sumber : Data olahan penulis, 2020

**Gambar 1.3**  
**Hasil Pra Survey Kurangnya Lahan Parkir**

Berdasarkan hasil pra survey pada gambar 1.4 diatas sebanyak 20 pegawai menunjukkan bahwa sebanyak 11 pegawai (55%) bahwa pegawai merasa kurang dalam lingkungan kerja yang disebabkan oleh kurangnya lahan parkir yang dikarenakan terbatasnya fasilitas untuk pemohon yang ingin membuat paspor. Sedangkan sebanyak 9 pegawai (45%) menyatakan bahwa mereka merasa tidak kurang dikarenakan lahan parkir yang disediakan kantor sudah muat untuk beberapa kendaraan yang masuk.

Beban kerja merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja faktor yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Beban kerja juga diartikan sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatanyang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya. Lebih lanjut dikemukakan pula, bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis.



Sumber : Data olahan penulis, 2020

**Gambar 1.4**

#### **Hasil Pra Survey Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Tepat Waktu**

Hasil pra survey gambar 1.4 menunjukkan 17 pegawai (85%) menyatakan bahwa mereka tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Hal ini disebabkan oleh pekerjaan yang terlalu berat dan target kerja yang diberikan kantor tidak sesuai dengan beban kerja pegawai yang menyebabkan kurangnya maksimal hasil kerja yang membuat pegawai dituntut untuk bekerja lebih keras untuk memenuhi target pekerjaan yang sering diselesaikan secara *deadline*. Selain itu terdapat 3 pegawai (15%) yang menyatakan bahwa mereka mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu karena menggunakan jam kerja dengan optimal sehingga bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Dalam hal beban kerja, banyak Pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati) dituntut untuk mempunyai target yang harus dicapai. Namun pada kenyataannya masih ada beberapa pegawai yang tidak menargetkan tersebut. Ada beberapa pegawai yang kurang sigap dalam menjalankan tugasnya. Maka dari itu target pekerjaan disini masih belum tercapai karena hasil kerja mereka tidak berjalan dengan tepat waktu.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, mengidentifikasi bahwa terdapat permasalahan yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja, beban kerja dan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Nilai rata-rata Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati) mengalami penurunan dan belum sesuai standart penilaian yang baik di kantor.
2. Cara pemimpin dalam menjalankan tugasnya yang belum berjalan dengan baik dan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pegawai.
3. Fasilitas yang kurang memadai sehingga pegawai merasa kurang nyaman dan tidak ada semangat kerja.
4. Banyaknya keluhan pegawai yang tidak sesuai dengan beban kerja yang menyebabkan pekerjaan yang diselesaikan tidak tepat waktu.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan 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 hanya dilakukan pada pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati)
2. Penelitian yang dilakukan hanya fokus membahas tentang Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

## **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati)?
2. Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati)?
3. Apakah Lingkungan Kerja mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati)?

4. Apakah Beban Kerja mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati)?
5. Apakah Beban Kerja paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati)?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati).
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati).
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati).
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati).
5. Untuk mengetahui beban kerja paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Jakarta Selatan (ULP 1 Fatmawati).

### **1.6 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 penelitan Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai.
3. Bagi Perusahaan  
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.