

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah adalah salah satu bagian dari reformasi, dimana salah satu fenomena yang terjadi dalam perkembangan, otonomi daerah adalah tingginya respon rakyat terhadap *Good Government Governance*. Hal ini dibuktikan dengan adanya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pengelolaan keuangan pemerintah. Dalam otonomi daerah ada beberapa kebijakan dari pemerintah pusat yang diubah menjadi kebijakan pemerintah daerah. Salah satu dari kebijakan tersebut adalah pengelolaan keuangan daerah.

Pengelolaan keuangan merupakan salah satu faktor yang sangat penting yang harus dijalankan oleh setiap daerah di Indonesia. Pengelolaan keuangan daerah merupakan kunci penentu keberhasilan dan kesuksesan pembangunan serta penyelenggaraan pemerintah daerah. Dalam pengelolaan keuangan yang baik, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten yang didukung dengan latar belakang pendidikan akuntansi, sering mengikuti pendidikan dan pelatihan, serta mempunyai pengalaman di bidang keuangan. Adanya sumber daya manusia yang kompeten akan mampu memahami logika akuntansi dengan baik.

Salah satu instansi pemerintah yang sangat rentan dengan terjadinya tindak kecurangan adalah Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKD). Badan pengelolaan keuangan dan aset daerah merupakan salah satu instansi yang dikelola oleh pemerintah yang bertugas dalam hal pengelolaan keuangan dan

aset daerah yang ada di masing-masing daerah dan provinsi (Rosiana & Dewi, 2019). Dalam rangka mewujudkan *Good Governance*, maka Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) harus menciptakan sistem pemerintahan yang akuntabel dan transparan dalam hal pengelolaan keuangan didalam penyelenggaraan pemerintah dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah tersebut diperlukan media bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengawal jalannya pemerintah agar tidak terjadi pelanggaran atas pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN).

Untuk itu, kantor atau perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya sehingga terjadi peningkatan kinerja karyawan dan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja karyawan atau prestasi kerja adalah komitmen organisasi. Yang menjadi tuntutan organisasi terhadap anggotanya adalah komitmen karyawan terhadap organisasi di tempat bekerja. Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen merupakan identifikasi dan keterkaitan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki perbedaan sikap di banding yang berkomitmen rendah. Komitmen yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen dan rendahnya tingkat keluar-masuk (turnover) karyawan.

Salah satu hal yang menarik untuk dibahas atau dikaji, khususnya aspek dalam manajemen sumber daya manusia adalah hal mengenai pengaruh komitmen

organisasi dan profesionalisme kerja dalam sebuah perusahaan akan memberikan komitmen perusahaan pada karyawan. Tentunya akan membantu karyawan memiliki karir yang sukses dan memuaskan. Persaingan dilingkungan pekerjaan seperti saat ini yang terlihat sangat besar dan semakin kompetitif. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kinerja pegawai melalui profesionalisme kerja ataupun komitmen organisasi yang akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil.

Menurut (Sri Sumarwinati & Ratnasari, 2019) kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target/sasaran/criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Komitmen organisasi merupakan sikap yang menunjukkan lebih dari sekedar keanggotaan formal, tetapi juga meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi mencapai tujuannya. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap perusahaan. Karyawan yang menunjukkan komitmen organisasinya, ada keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab untuk kesejahteraan dan keberhasilan organisasi atau perusahaan tersebut (Waterkamp et al., 2017).

Menurut (Akbar et al., 2017) komitmen organisasi memiliki tiga indikator yaitu kemauan karyaan, kesetiaan karyawan dan kebanggaan karyawan pada organisasi. Secara konseptual ada tiga hal juga yang jadi penanda komitmen organisasional yaitu : pertama, adanya rasa percaya yang kuat dan penerimaan seseorang terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi. Kedua, adanya keinginan seseorang untuk melakukan usaha secara sungguh-sungguh demi organisasi. Ketiga, adanya hasrat yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam suatu organisasi.

Profesionalisme berkaitan dengan dua aspek penting yaitu aspek struktural dan sikap. Aspek struktural yang karakteristiknya merupakan bagian dari pembentukan sekolah penelitian, pembentukan asosiasi profesional dan pembentukan pembentukan kode etik. Sedangkan aspek sikap berkaitan dengan pembentukan jiwa profesionalisme (Istiariani, 2018).

Menurut (Winedar et al., 2019) profesional adalah orang yang terampil, handal, dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya. Orang yang tidak mempunyai integritas biasanya tidak profesional. Profesional pada intinya adalah kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar. Disini yang dimaksud profesional adalah kemampuan, keahlian atau keterampilan seseorang dalam kurun waktu tertentu yang relatif lama sehingga hasil kerjanya bernilai tinggi dan diakui serta diterima masyarakat.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas profesionalisme kerja ini mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja pada pegawai agar

mereka mau bekerja dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan dan bisa memberikan pelayanan yang baik nantinya.

Kualitas adalah segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Oleh karena itu, kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang dalam kemampuan memenuhi kebutuhan. Kualitas juga diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan-perbaikan terus-menerus (Wahyudi et al., 2020).

Dalam kinerja pegawai di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Sawahlunto, sangat rendah dimana masih ditemui pegawai yang malas bekerja, pegawai tidak berambisi mencapai prestasi yang optimal, selalu menghindar dari tanggung jawab, dan lebih suka menunda-nunda pekerjaan. Pegawai tidak berada di tempat pada saat jam kerja, sering keluar dari ruangan kerja tanpa ada urusan yang penting. Pada survey awal yang dilakukan, rendahnya profesionalisme kerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Sawahlunto terlihat adanya kecenderungan bekerja hanya sampai jam kerja saja tanpa memperhatikan apa yang sudah dikerjakan, bagaimana hasil yang dicapai serta tidak punya program kerja.

Pandangan tersebut menjelaskan bahwa kompetensi seseorang merupakan dasar individu yang berhubungan dengan kinerja yang efektif dan superior dalam suatu pekerjaan, maka sasaran kinerja yang ingin dicapai harus dioptimalkan.

Salah satu faktor yang paling menentukan dalam pelaksanaan tugas adalah tingkat kemampuan/manajerial (SDM) yang dimiliki sehingga diharapkan dapat bekerja secara profesional sesuai bidang tugasnya masing-masing. Namun data di lapangan menunjukkan kurangnya kemampuan sumber daya manusia (SDM) berikut ini data rekapitulasi absensi BPKAD Kota Sawahlunto berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Absensi Pegawai Dilingkungan BPKAD Kota Sawahlunto

NO	BULAN	JUMLAH PEGAWAI	ABSENSI PEGAWAI BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2020						TOTAL
			SAKIT	IZIN	ALFA	LUAR DAERAH	DALAM DAERAH	CUTI	
1	JANUARI	80	4	4	3	4	44	93	152
2	FEBRUARI	80	1	2	3	9	90	59	164
3	MARET	80	0	0	11	16	42	72	141
4	APRIL	80	0	0	5	0	0	7	12
5	MEI	80	11	0	5	0	0	13	29
6	JUNI	80	10	0	18	0	22	35	85
7	JULI	80	27	1	3	0	41	62	134
8	AGUSTUS	80	6	0	2	52	0	72	132
9	SEPTEMBER	80	30	0	0	29	0	5	64
10	OKTOBER	80	17	0	8	52	0	10	87
11	NOVEMBER	80	17	0	0	94	0	19	130
12	DESEMBER	80	11	0	2	73	0	22	108
TOTAL			134	7	60	329	239	469	1238

Sumber: Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota sawahlunto 2020

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa total absensi pegawai paling tinggi terdapat pada bulan Februari sebanyak 164 absensi dari seluruh pegawai, dan terendah terdapat pada bulan April sebanyak 12 absensi dari seluruh

pegawai. Sedangkan pada bulan Januari terdapat total 152 absensi, Maret 141 absensi, Mei 29 absensi, Juni 85 absensi, Juli 134 absensi, Agustus 132 absensi, September 64 absensi, Oktober 87 absensi, November 130 absensi, dan Desember 108 absensi.

Dari keterangan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kurangnya keterikatan pegawai baik PNS Maupun Non PNS. Ada banyak faktor yang menyebabkan pegawai absen atau tidak masuk kerja. Sekian banyak alasan pegawai tidak masuk kerja dapat dibedakan menjadi dua, yaitu absen karena suatu keadaan yang tidak dapat dihindari dan absen karena merosotnya disiplin dan moral kerja pegawai. Tinggi rendahnya tingkat absensi pegawai tentu berpengaruh terhadap kinerja di dalam organisasi dan kurang Loyalnya pegawai terhadap instansi mereka. Tentu ada alasan atas setiap tindakan baik yang sengaja maupun tidak di sengaja, kurangnya sikap Komitmen Organisasi dan Profesionalisme Kerja pada instansi juga menyebabkan kurangnya kelayakan pegawai secara sukarela terhadap instansi yang tentunya akan berdampak kepada Kepuasan Kualitas Pelayanan pegawai.

Penelitian-penelitian ini menghasilkan temuan yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh (Mayang, 2019) menunjukkan bahwa secara persial profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KC Palembang. Penelitian oleh (Meilina & Widodo, 2018) hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi tidak ada pengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik melalui OCB. Sedangkan menurut (Sukaryanti, 2016) komitmen organisasi berpengaruh positif adan

signifikan terhadap kinerja pegawai BPS Provinsi Lampung. Kemudian hasil penelitian dari (Dian Riyanti HZ et al., 2020) profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana membangun komitmen organisasi dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan sebagai kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi perusahaan atau organisasi itu sendiri. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang judul :

“ Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Sawahlunto”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat didefinisikan masalah-masalah sebagai :

1. Masih kurangnya komitmen organisasi terhadap pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto
2. Masih kurangnya sikap profesionalisme pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset daerah Kota Sawahlunto
3. Kualitas pelayanan yang masih belum optimal di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto

4. Kurangnya kreativitas dari pegawai yang menyebabkan rendahnya tingkat kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto
5. Produktivitas kerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto mengalami penurunan
6. Kurangnya kerjasama antar pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto
7. Komitmen organisasi yang belum bisa diandalkan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto
8. Pengalaman organisasi yang kurang bagi karyawan menyebabkan rendahnya keterlibatan karyawan didalam kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto
9. Suasana kerja yang kurang efektif sehingga menyebabkan rendahnya kinerja karyawan

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam maka penulis memandang permasalahan peneliti yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh karena itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “ Pengaruh Komitmen Organisasi, Profesionalisme Kerja, terhadap Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening”. Kinerja pegawai dipilih karena peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto ?
2. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto ?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto ?
4. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto ?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto ?
6. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto melalui kualitas pelayanan ?

7. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto melalui kualitas pelayanan?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian yang di lakukan tentunya memiliki beberapa tujuan, Adapun Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Daerah Kota Sawahlunto
2. Untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto
3. Untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto
4. Untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto
5. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto

6. Untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah melalui Kualitas Pelayanan
7. Untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto melalui Kualitas Pelayanan

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini akan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi perkembangan ilmu manajemen, khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia, melalui pendekatan aspek komitmen organisasi, profesionalisme kerja, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti aspek praktis (guna laksana) yaitu untuk memberikan sumbangan yang berarti pemikiran bagi pegawai dan manajemen Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Sawahlunto.

3. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan sebagai sumbangan pemikiran dan pandangan-pandangan baru yang nantinya akan dapat menjadi pemicu serta langkah-langkah kearah

kemajuan bagi organisasi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.