

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung memiliki visi Visi BPPT Kota Bandung dalam jangka waktu 5 (lima) Tahun adalah :“Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan Perizinan guna Mewujudkan Bandung yang Unggul, Nyaman, dan Sejahtera”. dengan motto layanan : Motto layanan BPPT adalah memberikan pelayanan dengan "IKHLAS", (Inovatif, Kreatif, Handal, Layak, Amanah dan Serempak) dalam melayani masyarakat.

Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) mempunyai tugas dan kewajiban membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Dalam melaksanakan tugas tersebut maka BPPT Kota Bandung menyelenggarakan fungsi yaitu :

- a. Pelaksanaan penyusunan program ;
- b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan;
- c. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
- d. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan;
- e. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan;
- f. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif badan; dan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Tantangan yang di rasakan saat ini cukup berat, yakni banyak nya keluhan masyarakat akan kinerja yang di berikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Bandung (BPPT) ini. Rata- rata keluhan yang di sampaikan masyarakat yakni begitu lama nya proses pembuatan perizinan yang di butuhkan oleh masyarakat. Namun dalam hal ini, BPPT terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, yakni dengan menyediakan akses online untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan. Namun fasilitas online ini masih banyak menemukan banyak kendala, tetapi hal ini tidak membuat BPPT tetap berdiam diri, BPPT tetap berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat, karena keberhasilan sebuah organisasi tidak hanya bergantung pada kelengkapan sarana dan prasarana nya saja, namun sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia nya. Berikut penulis sajikan tabel 1.1 yang menggambarkan pencapaian kinerja BPPT kota Bandung dari tahun 2013-2015 :

Tabel 1. 1
Pencapaian Kinerja Pelayanan BPPT Kota Bandung

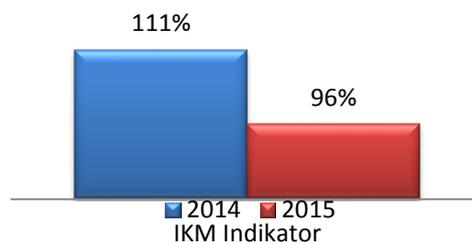
Sasaran	Indikator	2013		2014		2015	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	Indeks kepuasan masyarakat	80%	95,4%	75%	83,28%	83%	79,27%
	Presentase rata - rata waktu layanan izin sesuai waktu	100%	76,5%	100%	69,59%	100%	66,48, %
	Presentase penurunan pengaduan	10%	40,8%	20%	55,0%	40%	48,7%
Meningkatnya Kecepatan Pelayanan Perizinan	Rata – rata waktu penyelesaian izin	8 hari kerja	5 hari kerja	6 hari kerja	8 hari kerja	5 hari kerja	6 hari kerja
Meningkatnya akuntabilitas kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	Nilai evaluasi AKIP	65	96,4	70	74,22	75	72,5

Dari tabel diatas terlihat dari tahun 2013 hingga 2015 terjadi penurunan kinerja. Di tinjau dari kepuasan masyarakat dalam pelayanan BPPT yakni indeks kepuasan masyarakat dan presentase rata-rata waktu layanan izin yang sesuai waktu mengalami penurunan dari tahun 2013-2015, dan untuk presentase penurunan pengaduan bersifat fluktuatif. Lalu dari sasaran

peningkatan kecepatan pelayanan perizinan di lihat dari rata-rata waktu penyelesaian izin cenderung lama atau mengalami keterlambatan, dapat di lihat pada tahun 2013 hanya memerlukan waktu 5 hari kerja saja, sedangkan pada tahun 2014 dan 2015 rata-rata waktu penyelesaian menjadi 8 dan 10 hari kerja. Tetapi untuk Nilai evaluasi AKIP itu bersifat fluktuatif.



Gambar 1. 1
Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Tahun Sebelumnya



Gambar 1. 2
Perbandingan Capaian Kinerja dengan Tahun Sebelumnya

*Sumber di
olah dari LKIP Tahun 2015 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT)*

Lalu pada grafik di atas, terlihat Realisasi indikator kinerja IKM tahun 2015 sebesar 79,27 ini lebih rendah dibandingkan dengan realisasi Tahun 2014 sebesar 83,28. Realisasi kinerja Tahun 2015 yang lebih rendah dibandingkan Tahun 2014. Sejalan dengan realisasi kinerja, capaian indikator kinerja IKM tahun 2015 sebesar 95,5% lebih rendah dibandingkan dengan capaian kinerja tahun 2014 sebesar 111,1%.

Data-data diatas menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, dimana banyak sasaran dan indikator pencapaian kinerja yang mengalami penurunan dan bahkan terdapat yang tidak mencapai target. Permasalahan yang terjadi berkaitan dengan kinerja karyawan ini merupakan permasalahan umum bagi setiap instansi pemerintahan. Implikasi dari penurunan kinerja seringkali berdampak pada menurunnya pula elektabilitas instansi di mata masyarakat. Sehingga hal ini mengindikasikan bahwa peranan manajemen dalam mengelola sumber daya manusia sangatlah diperlukan.

Tujuan sebuah organisasi akan tercapai jika terdapat semangat kerja yang tinggi dari para pegawainya. Bernardin menjelaskan bahwa, “Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil, kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas – aktivitas selama periode waktu tertentu.” Kinerja ini kemudian menjadi sorotan bagi organisasi pemerintahan dalam mengartikulasikan hal – hal apa saja yang dapat menunjang bagi peningkatan kinerja sehingga terciptanya keunggulan bersaing yang berkelanjutan atau dikenal dengan istilah *sustainable competitive advantage*.

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Sejalan dengan semakin tingginya tingkat perkembangan dari berbagai sektor, banyak organisasi berupaya untuk menata ulang serta mengelola sumber daya manusianya sebaik mungkin sesuai dinamika perkembangan yang terjadi dalam era reformasi ini. Salah satu diantaranya ialah sektor pemerintahan, yang kerap kali dihadapkan pada suatu kondisi dimana keberadaannya sebagai pelayan publik dituntut untuk mengoptimalkan pelayanannya kepada masyarakat secara efektif dan efisien, serta dalam upaya menyiasati perubahan baik dari segi struktur mapun kultur. Sehingga, sudah seharusnya sumber daya manusia harus di kelola secara tepat salah satunya dengan menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawannya. Karena hal tersebut akan berdampak pada keadaan karyawan itu sendiri, karyawan akan termotivasi untuk bekerja sebaik-baiknya.

Peningkatan dan penurunan suatu kinerja tentulah sangat banyak di pengaruhi oleh beberapa faktor, Donnelly, Gibson dan Ivancevich menjelaskan

bahwa kinerja individu pada dasarnya di pengaruhi oleh beberapa factor yakni : harapan mengenai imbalan, dorongan, kemampuan, kebutuhan dan sifat, persepsi terhadap tugas, imbalan internal dan eksternal serta persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Teori di atas memperjelas bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan suatu kinerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Al Ahmadi (2011) menjelaskan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang ada di lingkungan kerjanya.

Menurut Robert L. Mathis & John H. Jackson (2011) meskipun kepuasan kerja itu menarik dan penting, hal yang paling mendasar adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap organisasi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan yang dirasakan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila kepuasan kerja tercapai maka kinerja karyawan atas organisasi tinggi.

Selain kepuasan kerja, ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah komitmen organisasi. Komitmen sangatlah penting dalam suatu organisasi, karena komitmen menggambarkan tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasi, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi. (Mathis & Jackson, 2011 :122).

Robinson, Simourd dan Porporino 2013 menjelaskan tingginya komitmen organisasi akan menjadikan karyawan bersedia berkorban terhadap organisasinya yang tentu akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Mamahit (2010), terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen kontinuans dan komitmen normatif terhadap loyalitas karyawan yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Terdapat keterlibatan dari berbagai faktor yang turut mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu baik faktor yang berasal dari dalam dirinya atau faktor yang

berhubungan dengan lingkungan organisasi atau pemerintahan. Keduanya memberikan sumbangsih bagi pegawai dalam memposisikan dirinya guna berkontribusi pada organisasi tempat dimana ia bekerja. Berdasarkan fenomena yang ada dari latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat di ketahui bahwa permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini berkaitan pada kinerja karyawan yang belum optimal pada karyawan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung. Rendahnya kinerja karyawan yang di tunjukkan dengan data pencapaian kinerja yang cenderung menurun dari tahun 2013-2015.berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa karyawan disana ternyata masih banyak karyawan yang mengeluh dengan pekerjaannya yang monoton, pekerjaan yang banyak membuat jam kerja mereka berlebihan. Kondisi-kondisi ini menyebabkan rasa bosan dan lelah pada karyawan karena menurunkan semangat dalam bekerja. Sehingga pada saat jam kerja terlihat karyawan masih berleha-leha dengan pekerjaannya dan terkadang melakukan kesibukan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaannya. Dapat dikatakan bahwa banyak faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja pada karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang akan berimbas kurangnya rasa loyalitas dan komitmen terhadap perusahaan yang akan berdampak besar pada peningkatan kinerja karyawan. Dalam meningkatkan kualitas manajemen Sumber Daya Manusia, diperlukan upaya- upaya mendasar untuk mendukung dan mengembangkan kinerja karyawan. Faktor tersebut salah satunya adalah Kepuasan Kerja Karyawan, dimana pengaruhnya adalah dapat menumbuhkan motivasi seseorang untuk menyenangi pekerjaan itu sehingga pada akhirnya akan tumbuh kesadaran dari dalam diri karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya. Lebih jauh lagi, dengan perasaan senang yang dimiliki dan didukung oleh kuatnya motivasi seseorang dalam bekerja, maka ini merupakan modal penting bagi terciptanya sumber daya

manusia yang loyal, memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya serta sudah dipastikan mendukung terciptanya kinerjanya ke tingkat yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka yang menjadi tema sentral dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan pada pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung?
2. Bagaimana Gambaran komitmen organisasional pada pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung?
3. Bagaimana Gambaran Kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung?
5. Bagaimana Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung?
6. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan pada pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui komitmen organisasi pada karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui Kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap Kinerja karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Kinerja karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian pada Sub bab 1.4, maka penelitian ini di harapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan Komitmen Organisasional terhadap kinerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi
- b. Bagi siapa saja yang tertarik untuk mengkaji tema terkait pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.