BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen merupakan proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Keberhasilan suatu organisasi dalam menghadapi perubahan tersebut tergantung pada kemampuan organisasi untuk mengelola berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satu yang sangat penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam suatu perusahaan, yang mana sumber daya tersebut tidak dapat diperkirakan kekuatannya karena memiliki cipta dan karya seperti bakat, tenaga, dan kreativitas. Manajemen sumber daya merupakan cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama menjadi lebih maksimal.

Peran sumber daya manusia tidak dapat direndahkan keberadaannya meskipun suatu perusahaan telah menggunakan mesin dan peralatan modern yang serba canggih dan otomatis. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia memiliki peran paling penting dan paling besar kepada perusahaan dan yang menentukan strategi pencapaian tujuan suatu perusahaan. Setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan membutuhkan berbagai sumber daya pada dasarnya terdiri dari alat-alat produksi, teknologi, potensi pasar, bahan baku, dan manusia. Dalam mengelola semua sumber daya yang dimiliki perusahaan dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, ilmu dan keterampilan yang dibutuhkan. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin. tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal. Harus disadari bahwa karyawan merupakan sumber daya langsung yang terlibat dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan harus memberikan perhatian maksimal bagi karyawan, baik perhatian yang memiliki hubungan langsung dalam upaya peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawan maupun tingkat kesejahteraannya. Hal tersebut dilakukan guna menciptakan komitmen dan konsistensi karyawan untuk bekerja secara optimal sesuai dengan standar kerja perusahaan. Sumber daya manusia juga salah aspek yang sangat penting dalam dunia instansi, karena sumber daya manusia adalah yang dapat menerapkan sistem-sistem sampai tujuan sampai tercapai dengan baik.

Desa Tanjungpakis adalah salah satu desa yang ada dikabupaten Karawang, tepatnya dikecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang. Sebagian besar

penduduknya adalah nelayan, petani tambak dan berdagang. Desa ini berbatasan langsung dengan laut jawa pantai utara. Transportasi yang biasa digunakan adalah melalui jalur darat dan laut, jarak tempuh ke Jakarta biasa bisa di lalui lewat laut, dengan jarak tempuh 1-2 jam. Kecamatan Pakisjaya berbatasan dengan Kabupaten Bekasi, yang hanya dipisahkan oleh Sungai Citarum. Adapun jalur transportasi yang biasa di pakai untuk ke kota Cikarang atau Bekasi dengan menggunakan ELF (bus) yang langsung ke Cikarang. Adapun tempat lokasi wisata yang biasa ramai dikunjungi adalah Pantai wisata Tanjungpakis, kecamatan Pakisjaya. Dengan garis pantai yang paling Panjang didaerah kabupaten Karawang, dan pemandangan laut yang indah menghijau ke laut jawa.

Adapun yang berkerja didesa terdiri beberapa bagian umum seperti yang di kemukan oleh keputusan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Presiden Republik Indonesia dalam Undang-Undang Desa pasal 48 No. 6 Tahun 2014, perangkat desa terdiri atas sekretaris desa, pelaksanaan kewilayahan, dan pelaksanaan teknis.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensinya dari pelaksanaan Otonomi Daerah setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dimana pemerintah daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangganya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat didaerahnya. Namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun, semakin besar. sementara itu praktek penyelenggara pelayanan tidak meengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit-belit, dan melelahkan. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik. Jika dilihat pelayanan yang fositif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan, kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat memujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Demikian halnya desa Tanjungpakis, sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Urusan pemerintah desa yang menjadi kewenangan yang harus

dilaksanakan sebagai diatur dalam Undang-Undang nomor 32 2004 pasal 206 yaitu :

1. Urusan pemerintah yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepala desa.
2. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi dan atau pemerintah kabupaten/kota.
3. Urusan pemerintah lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepala desa.

Pemberian kewenangan atau urusan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekuensi menjadikan organisasi desa sebagai unit pemerintahan otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik, secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan mengenai mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan menjelaskan tentang bagaimana tata cara dan kelengkapan menurus surat, biaya, waktu, dan pelayanan. Dalam menyelenggarakan kualitas pelayanan yang baik perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan/pemohon merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Realitas faktual yang berbeda dapat dilihat saat ini ialah dalam praktek penyelenggaraan kualitas pelayanan di Desa Tanjungpakis yaitu :

- a. Masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perangkat Desa, pada bidang administrasi kependudukan. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa orang warga yang mengaku mengalami kesulitan dalam dalam menurus pembuatan KK (Kartu Keluarga), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran untuk anggota keluarganya. Dimana pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat, dan melebihi waktu yang ditentukan. Pelayanan di Desa Tanjungpakis menurut masyarakat dirasa masih kurang maksimal.
- b. Masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik secara operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurangnya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan.
- c. Masalah yang peneliti temukan dalam observasi berikutnya yaitu kurang responnya perangkat desa selaku petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Sehingga warga menjadi kebingungan karena tidak semua warga tahu bagaimana prosedur dan tahapan alur pelayanan.

Faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah kompensasi di suatu perusahaan/instansi, karena kompensasi adalah suatu imbalan berupa uang

yang diberikan kepada setiap perangkat desa sebagai balas jasa yang diberikan oleh suatu instansi. Kompensasi baik material maupun non material dapat meningkatkan kualitas pelayanan perangkat desa, karena akan memicu semangat kerja yang tinggi.

Berikut adalah hasil perhitungan kuesioner pra-survey kompensasi pada Desa Tanjungpakis Kecamatan Pakisjaya Kabupaten Karawang.

Tabel 1. 1
Perhitungan Hasil Kuesioner Pra Survey Kompensasi Perangkat Desa
Tanjungpakis Kecamatan Pakisjaya Kabupaten Karawang.

No	Indikator	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah Skor	Mean	Persentase (%)
1	Gaji	-	-	-	4	7	15	1,4 %	12,8 %
2	Bonus sesuai dengan realisasi kerja.	3	2	1	3	3	35	3,2 %	20,9 %
3	Tunjangan kesehatan sesuai yang dibutuhkan	-	-	-	4	7	15	1,4 %	12,8 %
4	Pemberian penghargaan bagi yang berprestasi	2	2	1	5	1	32	2,9 %	26,4 %
5	Fasilitas instansi mencukupi	6	4	1	-	-	49	4,5 %	40,9 %
Rata-rata								2,9 %	22,8 %
Jumlah Skor = Nilai X Skor									
Mean = Jumlah Skor / Total Responden									
Persentase = Jumlah Mean / Total Responden X 100									

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey, 2019.

Tabel 1.1 menunjukkan kondisi kompensasi karyawan saat ini di desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang hasil perhitungan tersebut menggunakan 11 (sebelas) orang responden dengan pemilihan responden dilakukan dengan secara acak dan didapatkan dari olahan data kuesioner yang dibagikan kepada responden. Tabel tersebut menunjukkan kondisi kompensasi perangkat desa saat ini masih belum mencapai standar yang diharapkan yaitu masih berada di

bawah rata-rata penilaian sebesar 2,9 % atau rata-rata persentase sebesar 22,8 % yang terjadi pada gaji yang kurang sesuai dengan realisasi kerja dan tunjangan kesehatan yang tidak sesuai yang diharapkan perangkat desa Tanjungpakis Kecamatan Pakisjaya Kabupaten Karawang.

Hasil rekapitulasi kuesioner pra-survey mengenai kompensasi, terlihat bahwa saat ini perangkat desa menyatakan ketidakpuasannya atas gaji yang tidak sesuai, bonus yang diharapkan tidak sesuai dengan loyalitas perangkat desa terhadap instansi dan tunjangan kesehatan yang disediakan oleh instansi tidak mencukupi. Pemberian kompensasi ini dapat memberikan suatu dorongan bagi perangkat desa untuk bekerja lebih baik lagi dan membuatnya lebih loyalitas terhadap instansi.

Kompensasi yang sesuai merupakan salah satu jawaban untuk mempertahankan karyawan-karyawan terbaik dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Jika perusahaan telah mendapat orang yang tepat, manajemen harus menjaga mereka. Jika tidak, manajemen akan berhadapan dengan perusahaan atau organisasi lain yang akan menarik minat mereka. Pada dasarnya kebutuhan dibedakan menjadi dua yakni kebutuhan finansial dan kebutuhan non finansial, untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan itulah maka manusia mau bekerja. Oleh karena itu, diperlukan kompensasi sebagai daya rangsang untuk karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan sungguh-sungguh. Oleh karena itu, bila kompensasi diberikan secara benar, para karyawan akan lebih termotivasi untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

Dari beberapa fenomena yang ada didunia instansi pemerintahan, khususnya instansi desa. Pemberian kompensasi pada umumnya berdasarkan kualitas pelayanan perangkat desa. Kompensasi yang diberikan memberikan kontribusi dalam semangat kerja perangkat desa. Kompensasi dapat juga dijadikan sebagai strategi bagi instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari perangkat desanya. Apabila tingkat kualitas pelayanan perangkat desa tinggi sudah selayaknya kompensasi yang diperoleh juga lebih besar. Terdapat beberapa perangkat desa yang keluar dari instansi pemerintahan dikarenakan gaji atau upah yang tidak sesuai dengan yang diinginkan. Dimana perangkat desa keluar dari instansi pemerintahan dikarenakan pemberian gaji atau upah yang menurut mereka tidak sesuai. Pemberian kompensasi seperti bonus kepada perangkat desa pun juga terkadang menimbulkan kecemburuan antara perangkat desa satu dengan yang lainnya yang mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan pada perangkat desa yang merasa diberlakukan dengan tidak adil. Kondisi seperti ini menimbulkan perangkat desa tidak dapat tidak produktif dalam bekerja dan pekerjaan tidak dapat selesai dengan tepat waktu. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat karena pekerjaan tidak selesai dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pemberian kompensasi yang adil dan benar akan meningkatkan kualitas pelayanan perangkat desa dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Begitu juga dengan disiplin kerja, tanpa adanya disiplin kerja yang baik dari setiap pegawai desa tersebut maka

kualitas pelayanannya pun akan buruk dan membuat kecewa masyarakat desa tersebut.

Disiplin sangat penting artinya bagi kehidupan manusia, karena disiplin harus ditanamkan secara terus-menerus agar disiplin menjadi kebiasaan. Orang-orang yang berhasil dalam bidang pekerjaan, umumnya mempunyai kedisiplinan yang tinggi, sebaliknya orang yang gagal umumnya tidak disiplin. Disiplin merupakan suatu proses latihan dan belajar untuk meningkatkan kemampuan dalam bertindak, berfikir dan bekerja yang aktif dan kreatif. Kompensasi dan disiplin kerja yang terpenuhi dengan baik oleh perangkat desa tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan perangkat desa.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah disiplin kerja. Kurangnya disiplin kerja akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas tugas pekerjaan. Jika disiplin dalam suatu instansi tidak ditegakkan maka kemungkinan tujuan yang ditetapkan tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien. Disiplin kerja yang berada di desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang masih belum optimal, masih ada saja karyawan yang melanggar ketentuan disiplin kerja yang ditetapkan instansi. Berikut adalah hasil perhitungan kuesioner pra-survey disiplin kerja pada desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang.

Tabel 1. 2
Perhitungan Hasil Kuesioner Pra Survey Disiplin Kerja Desa Tanjungpakis
Kecamatan Pakisjaya Kabupaten Karawang

No	Indikator	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah Skor	Mean	Persentase (%)
1	Kehadiran perangkat desa	3	4	1	2	1	39	3,6 %	32,7 %
2	Ketelitian dalam bekerja	3	2	1	3	3	45	4,1 %	37,3 %
3	Ketaatan pada peraturan pekerjaan	4	3	4	-	-	44	4%	36,4 %
4	Pekerjaan dilakukan sesuai jabatan	3	5	3	-	-	44	4	36,4 %

Lanjutan Tabel 1.2 Perhitungan Hasil Kuesioner Pra Survey Disiplin Kerja

5	Etika kerja	3	5	3	-	-	44	4 %	36,4 %
Rata-rata								3,9 %	35,7 %
Jumlah Skor = Nilai X Skor									
Mean = Jumlah Skor / Total Responden									

Desa Tanjungpakis Kecamatan Pakisjaya Kabupaten Karawang.

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survey, 2019.

Tabel 1.2 menunjukkan kondisi disiplin kerja saat ini di Desa Tanjungpakis Kecamatan Pakisjaya Kabupaten Karawang, hasil perhitungan tersebut dibagikan ke 11 (sebelas) responden dengan pemilihan responden secara acak dan didapatkan dari olahan data kuesioner yang dibagikan kepada responden. Tabel tersebut menunjukkan kondisi disiplin kerja saat ini masih belum mencapai standar yang diharapkan yang nilai yang masih berada dibawah rata-rata penilaian sebesar 3,9 % yang terjadi pada kehadiran kerja, ketelitian dalam bekerja. Disiplin yang sebaik-baiknya itu harus ditanamkan dalam diri setiap perangkat desa, untuk mendapatkan disiplin kerja yang baik perangkat desa harus taat terhadap aturan waktu, peraturan instansi, perilaku dalam bekerja, dan aturan lainnya di instansi. Disiplin yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Oleh karena itu, berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : "Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Tanjungpakis Kecamatan Pakisjaya Kabupatem Karawang".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perangkat desa Tanjungpakis yang dinilai masih rendah.
2. Kompensasi yang di berikan kepada perangkat desa Tanjungpakis masih di anggap rendah.
3. Disiplin kerja perangkat desa Tanjungpakis masih belum baik.
4. Di desa Tanjungpakis masih sulit untuk meningkatkan kualitas pelayanan perangkat desa.

1.3 Batasan Masalah

Batasan penelitian ini terdapat pembatasan masalah, agar permasalahan yang diteliti tidak melebar ke hal yang tidak berhubungan dengan penelitian dan akan menyulitkan peneliti. Pembatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bidang ilmu yang digunakan yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
2. Tentang kompensasi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan.
3. Tempat penelitian pada Desa Tanjungpakis Kecamatan Pakisjaya Kabupaten Karawang.
4. Menggunakan analisis jalur/*path analysis* dengan alat bantu SPSS untuk pengolahan data.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka pokok masalah yang dihadapi dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut ini:

1. Bagaimana kompensasi perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang?
2. Bagaimana disiplin kerja perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang?
3. Bagaimana kualitas pelayanan perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang?
4. Bagaimana hubungan antara kompensasi dengan disiplin kerja perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang?
5. Bagaimana pengaruh parsial kompensasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang?
6. Bagaimana pengaruh simultan antara kompensasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan adalah merupakan target yang hendak dicapai dalam melakukan suatu kegiatan. Berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan penulis diatas, tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis kompensasi perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis disiplin perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang.
3. Untuk mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis kualitas pelayanan perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang.
4. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis hubungan antara Kompensasi dengan Disiplin Kerja perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang.

5. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis pengaruh parsial kompensasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang.
6. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis pengaruh simultan antara kompensasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi berbagai pihak.

1. Bersifat Teoritis

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman mengenai kompensasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat desa.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi media penerapan pengetahuan yang selama ini diperoleh penulis sejak duduk dibangku perkuliahan dan untuk mengetahui bagaimana fakta di lapangan tentang kualitas pelayanan perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang.

2. Bersifat Praktis

Bagi Desa Tanjungpakis Kecamatan Pakisjaya Kabupaten Karawang khususnya, untuk mengetahui sejauh mana kompensasi dan disiplin kerja berdampak pada kualitas pelayanan perangkat desa yang diharapkan instansi tersebut, dan hasilnya menjadi pertimbangan dalam menyusun Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perangkat desa Tanjungpakis kecamatan Pakisjaya kabupaten Karawang.