

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selain perubahan yang diakibatkan oleh kondisi masyarakat saat ini,sering kali muncul berbagai masalah yang menyebabkan banyak pemerintahan mengalami kesulitan, baik itu karena ketidak mampuan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi maupun akibat dari pemanfaatan sumber daya manusia pemerintah yang kurang memadai. Padahal, harus diakui bahwa manusia memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu organisasi pemerintahan, suksesnya sebuah pemerintahan atau organisasi sangat bergantung pada optimalisasi Sumber daya manusia, yaitu mereka yang memberikan vitalitas, daya cipta, dan kepemimpinan kepada pemerintahan, dan yang memainkan peran penting dalam tugas-tugas operasional yang memungkinkan tercapainya tujuan organisasi (Ansory & Indrasari, 2018).

Dalam sebuah lembaga Kemampuan sebuah lembaga untuk mengelola, mengorganisasikan, dan menggunakan anggotanya secara efektif sangat penting untuk mencapai hasil yang diinginkan. Di sinilah manajemen sumber daya manusia berperan. Oleh karena itu, kinerja merupakan faktor yang sangat penting dan menarik karena telah terbukti memiliki banyak manfaat organisasi mengharapakan pegawainya untuk bekerja secara maksimal sesuai dengan potensi yang ada demi mencapai hasil terbaik. Tanpa adanya kinerja yang kuat dari semua pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai (Jufrizen & Rahmadhani, 2020).

SKP yang telah disusun dan disetujui sebagaimana dimaksud ditandatangani oleh PNS dan diputuskan oleh Pejabat Penilai Kinerja PNS yang dipilih setiap tahun pada bulan Januari, sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS. PNS memegang peranan penting, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena merupakan salah satu pelaku utama dalam proses pertumbuhan yang dinamis.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan permasalahan seperti kinerja pegawai yang tidak efisien dalam mencapai target dan Sasaran Kerja Pegawai (SKP). Sanksi administratif berupa pemutusan hubungan kerja dapat diberikan apabila kinerja pegawai tidak mencapai target SKP UU No 30 Pasal 56. Yang berbunyi “Pejabat pemimpin tinggi, pejabat administrasi, dan pejabat fungsional yang tidak memenuhi target kinerja dapat dikenakan sanksi administrasi sampai dengan pemberhentian”. Maka dari itu seorang pegawai haruslah menjalankan Penjelasannya mematuhi pedoman yang telah ditetapkan untuk memberikan hasil terbaik.

Dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan di tingkat kecamatan, Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat merupakan organisasi pemerintahan yang dipimpin oleh Kepala Badan dan dibantu oleh beberapa bagian. Kantor Badan Pendapatan Daerah merupakan instansi pemerintah serta penyedia layanan bagi masyarakat di mana suatu tempat terselenggaranya tugas-tugas pemerintahan juga berlangsungnya tempat pelayanan pajak yang di berikan, jenis pelayanan pajak yang di berikan antara lain Pajak Restoran, Pajak Hotel, Pajak Penerangan Jalan (PPJ), Pajak Sarang Burung Walet, PBB, Pajak Reklame, Pajak

Parkir, Pajak Sumber Air, Pajak Hiburan, dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Terkait dengan penyediaan layanan kepada masyarakat, saat ini terasa kurang memadai, sehingga diharapkan dengan adanya pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan kualitas layanan. Terkait kinerjanya yang pada akhirnya akan membantu tercapainya target penerimaan pajak daerah sesuai dengan target yang ditetapkan Pemerintah Kabupaten Langkat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menemukan fenomena mengenai kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat bahwa dapat disimpulkan masih terdapat beberapa pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan target dari organisasi. Hal ini menunjukkan hasil yang tidak optimal, yang mengakibatkan penurunan kinerja organisasi. Pegawai cenderung menunda-nunda tugas yang harus diselesaikan, yang berimbas pada tugas lain yang juga tertunda, sehingga mengurangi efektivitas dan efisiensi perusahaan.

Pegawai cenderung menunda-nunda tugas yang harus diselesaikan, yang berimbas pada tugas lain yang juga tertunda, sehingga mengurangi efektivitas dan efisiensi organisasi. Tempat kerja bisa dianggap menyenangkan atau tidak tergantung pada bagaimana pegawai melihat dan merasakannya. Emosi masing-masing pegawai memiliki dampak besar terhadap performa mereka dalam pekerjaan serta kepuasan yang dirasakan. Selain itu, ada pegawai yang belum mengikuti jam kerja yang telah ditetapkan dan sering terlambat dalam menyelesaikan pekerjaan. Ada staff yang tidak memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dengan pihak internal dan eksternal organisasi. Terakhir belum adanya inisiatif dalam menangani suatu masalah tanpa menunggu perintah dari atasan.

Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kinerja pegawai di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Kinerja akan terdampak jika hal ini terus berlanjut dan tidak ditemukan solusinya organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, perlunya peningkatan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan sebuah instansi pemerintahan yang maksimal.

Dalam wawancara awal yang dilakukan peneliti menemukan fenomena *Servant Leadership* di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat yang dapat disimpulkan dengan masih kurangnya perhatian pemimpin kepada pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan, dan para pegawai juga mengatakan kurangnya pelatihan dalam mengerjakan tugas. Sebagian besar pegawai juga menyatakan bahwa Seorang pemimpin harus mampu menginspirasi para pengikutnya. Bagaimana para pemimpin dapat meningkatkan kinerja staf melalui budaya, etika, pemberdayaan, dan visi. Seorang pemimpin selayaknya seorang pelayan atau *Servant Leadership*, dimana seorang *Servant Leadership* Secara khusus, seorang pemimpin yang memberdayakan, memberi motivasi, memberikan bimbingan, memotivasi, mendengarkan, dan berbagi dalam pencapaian orang lain di bawah kepemimpinannya.

Pendekatan ini menekankan pada pengembangan hubungan yang kuat antara pemimpin dan pengikut, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan mendorong pertumbuhan pribadi dan profesional para anggota organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian dilakukan oleh (Putri et al., 2022) yang menyatakan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh Positif dan berdampak besar terhadap performa pegawai di Kantor Camat Danau Teluk karena para

pemimpin menunjukkan perhatian kepada pegawai dan menciptakan suasana kerja yang nyaman, sehingga hasil kerja yang diperoleh oleh pegawai sangat memuaskan. Hal serupa juga dinyatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Alviani et al., 2021) yang menyatakan bahwa *Servant leadership* memberikan dampak yang positif dan penting terhadap performa pegawai. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa semakin efektif kepemimpinan pelayan, maka prestasi kerja anggota Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung akan semakin baik.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Zarkani & Lubis (2022) Memiliki temuan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu tidak terdapat hubungan yang substansial antara *Servant Leadership* dengan kinerja staf di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Oleh karena itu, perbedaan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa diperlukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana *servant leadership* mempengaruhi kinerja karyawan. Banyak penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat, sementara hasil penelitian lainnya menunjukkan korelasi yang tidak signifikan.

Selanjutnya fenomena lain yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat yaitu *Work-Life Balance* dimana kondisi ini mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk waktu untuk keluarga, hobi, pengembangan diri, dan istirahat yang cukup. Para pegawai mengeluhkan banyaknya target yang mesti dicapai sehingga Mereka tidak punya banyak waktu untuk diri mereka sendiri atau keluarga mereka. Dalam konteks pekerjaan kantor, *work-life balance* menjadi semakin krusial mengingat

karakteristik pekerjaan yang seringkali menuntut jam kerja yang panjang, tekanan yang tinggi, dan konektivitas yang konstan melalui perangkat digital (Rashmi & Kataria, 2022). *Work-Life Balance* sudah menjadi topik Sangat penting untuk studi psikologi organisasi dan manajemen sumber daya manusia, terutama karena dampaknya yang signifikan terhadap kesejahteraan pegawai dan kinerja pegawainya.

Penelitian-penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Penelitian sebelumnya oleh Rahmadani et al. (2023) mendukung hal ini, yang menyatakan bahwa *work-life balance* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Inspektorat Provinsi Bengkulu. Hal ini sama juga dinyatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penelitian (Alsyaah & Syarifuddin 2022), dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Pati dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh work life balance. Indikator kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Permukiman Kabupaten Pati terbukti dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh work life balance, menurut penelitian Aminni dan Luturlean (2023).

Dalam wawancara awal fenomena Komitmen organisasi merupakan faktor lain yang dapat berdampak pada kinerja karyawan (*Organizational Commitment*), yang menuntut kesetiaan, kepercayaan bersama, keintiman emosional, dan keselarasan harapan antara anggota dan organisasi. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap misi dan prinsip lembaga, keinginan yang kuat untuk terus menjadi karyawan yang berkualitas bagi lembaga, dan keinginan yang tinggi untuk

berkontribusi bagi organisasi merupakan indikator pentingnya karyawan yang berdedikasi tinggi terhadap lembaga.

Pekerja yang berkomitmen kuat tidak akan berhenti karena mereka antusias dengan pekerjaan mereka ada dalam diri mereka akan mendorong peningkatan kinerja yang lebih baik. Pegawai yang mempunyai *Organizational Commitment* yang kuat akan merasa terikat secara emosional dengan organisasi dan tidak akan berminat untuk keluar dari perusahaan dan akan meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Soelton, 2023).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Astuti, 2022) yang menyatakan bahwa *Organizational Commitment* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja Pegawai Kelurahan Kota Depok. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Nurhidayanti et al., 2023) juga memperkuat temuan ini, dengan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *organizational* Dedikasi terhadap kinerja pegawai Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Ciamis. Penelitian (Abid Muhtarom et al., 2021) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Era New Normal (Studi pada Pegawai Perumda BPR. Bank Daerah Lamongan) semakin memperkuat temuan tersebut.

Namun tidak semua studi menunjukkan pengaruh yang signifikan dari *organizational commitment* terhadap kinerja pegawai. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Agustien & Soeling 2020) menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang baik dan berarti antara *organizational commitment* dan kinerja pegawai. bahwa tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan dalam hubungan

langsung antara *organizational commitment* terhadap kinerja pegawai. Berbagai penelitian diatas menunjukkan bahwa hubungan antara *organizational commitment* dan kinerja pegawai bersifat kontekstual, meskipun pada umumnya pengaruh *organizational commitment* terhadap kinerja pegawai bersifat signifikan, namun terdapat juga hasil penelitian yang menemukan pengaruh tidak signifikan. Berdasarkan temuan-temuan ini, disarankan melakukan penelitian lebih lanjut terkait *organizational commitment* terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang, *research gap*, dan fenomena-fenomena yang ada di Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Servant Leadership*, *Work-Life Balance* dan *Organizational Commitment* Terhadap *Employee Performance* Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini. Masalah-masalah tersebut antara lain:

1. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *employee performance* pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat?
2. Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap *employee performance* pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat?
3. Apakah *organizational commitment* berpengaruh terhadap *employee performance* pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diangkat di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Servant Leadership* terhadap *employee performance* pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *employee performance* pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational commitment* terhadap *employee performance* pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah keuntungan yang diharapkan penulis dengan melakukan penelitian ini:

1.4.1 Manfaat Teoris

Diharapkan penelitian ini bermanfaat dan dapat menjadi masukan dan panduan bagi peneliti lain yang sejenis, sehingga dapat membandingkan gagasan dengan kenyataan di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan masalah kinerja pegawai juga dapat dijadikan sumber referensi mahasiswa dalam meneliti permasalahan yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi dan data dari organisasi mengenai isu-isu yang berkaitan dengan *servant leadership*, *work-life balance* dan *organizational commitment*. Tentunya untuk organisasi sangat membantu sebagai bahan masukan, pertimbangan, dan penilaian dalam prosedur skripsi ini, guna memberikan data yang bermakna dan praktis dalam hal penanganan masalah tentang *servant leadership*, *work-life balance* dan *organizational commitment*.