

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kegiatan manajemen umumnya berupa usaha untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada. Sumber daya ini antara lain meliputi manusia, uang, mesin, informasi dan lain-lain. Keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki menjadi tantangan bagi setiap perusahaan. Perusahaan perlu melakukan penilaian (evaluasi) terhadap pelaksanaan program-program SDM yang telah dikembangkan dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan untuk memastikan bahwa fungsi SDM telah berjalan dan memberikan kontribusinya dengan baik dalam pencapaian keberhasilan perusahaan.

Menurut Kharis (2010:8), sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas manakala mereka mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kemampuan tersebut hanya dapat dicapai manakala mereka mempunyai bekal pendidikan, latihan dan pengalaman yang cukup memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Apabila karyawan tidak memiliki kualitas yang baik maka akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan dan akan berdampak pada kegiatan perusahaan.

Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan seorang karyawan yang menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan padanya dengan memiliki latar belakang pendidikan, keterampilan dan pengalaman untuk menunjang tugas dan

tanggung jawab yang akan dijalankan agar perusahaan mampu bersaing dimaknai (Aisyah, 2012 : 70).

Pengukuran kualitas sumber daya manusia menurut Aisyah dkk, (2015:7) dapat diukur dengan menggunakan teori :

- a. Produktivitas, untuk mencapai produktivitas kerja yang maksimum, organisasi harus menjamin dipilihnya orang yang tepat dengan pekerjaan yang tepat serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja.
- b. Sikap dan perilaku
 1. Sikap-sikap yang perlu dipupuk dan dikembangkan dalam merencanakan masa depan yang diinginkan.
 - Mengenal berbagai hal yang berpengaruh terhadap organisasi yang sekarang dominan dampaknya terhadap organisasi dan memperhitungkan sifat dampak tersebut di masa depan.
 - Mampu mengidentifikasi perkembangan-perkembangan yang sedang terjadi dan menganalisis apakah perkembangan itu bersifat sementara.
 - Mampu melihat kecenderungan-kecenderungan yang timbul dan mengaitkan itu dengan sarana-sarana yang diinginkan.
 - Tidak sekedar memberikan reaksi terhadap situasi problematic yang timbul, akan tetapi memperhitungkan sebelumnya.
 - Mampu berpikir dan bertindak proaktif

2. Perilaku yang dasarnya berorientasi pada tujuan(goaloriented). Dengan kata lain, perilaku kita pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Kasanuddin (2018:18), adapun mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumberdaya manusia sebagai berikut:

1. Kualitas intelektual, memiliki kemampuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan perusahaan.
2. Pendidikan, memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja yang baik di tingkat lokal, maupun internasional.
3. Kemampuan, Kemampuan adalah kemampuan untuk melakukan aktivitas yang membutuhkan daya tahan, keterampilan, kekuatan, dan atribut lain yang sebanding. Mengikuti penelitian ekstensif ke dalam berbagai kriteria yang dibutuhkan dalam ratusan panggilan, sembilan bakat dasar yang terlibat dalam pelaksanaan tugas telah ditentukan.
4. Semangat kerja, Semangat untuk bekerja lebih aktif dan produktif dengan menghilangkan kesalahan di tempat kerja, memperkuat rasa tanggung jawab, dan menyelesaikan tugas dalam waktu yang dialokasikan adalah yang memotivasi orang untuk menyelesaikan pekerjaan mereka.
5. Perencanaan pengorganisasian, Ini adalah proses pengorganisasian semua pekerja dengan mengidentifikasi pembagian kerja, hubungan kerja,

pendelegasian wewenang, integrasi, dan koordinasi di dalam perusahaan, antara lain.

Komunikasi sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih yang juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan mesin baik komunikasi dari sisi komunikasi antara pribadi dan komunikasi organisasi.

Menurut Kasmir (2016:162), dalam sebuah perusahaan setiap karyawan harus memiliki sikap profesional kerja dalam bekerja agar bias mengoptimalkan tenaga, ilmu pengetahuan, skill, waktu dan sumber daya yang dimilikinya sesuai dengan bidang yang dijalani, sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja yang dijalankan karyawan. Begitu banyak perusahaan yang ada tidak begitu memperhatikan kualitas karyawannya dan itu akan mengakibatkan perusahaan tersebut mengalami kerugian. Apabila ada karyawan yang tidak berkualitas akan terus menerus mengulang kesalahan yang sama, misalnya tidak mempunyai target untuk menyelesaikan pekerjaan. Profesionalisme Kerja adalah kemampuan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah di pahami dan diikuti oleh pelanggan(Aisyah dkk, 2015:9). Profesionalisme adalah role/competency, artinya suatu kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Jika beberapa kriteria karyawan yang berkualitas itu sudah dimiliki oleh perusahaan maka akan mudah bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Tujuan utama perusahaan adalah mencari keuntungan dan memperoleh laba semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas dan kelangsungan hidup perusahaan. Tujuan mencari keuntungan tersebut

menuntut setiap perusahaan 3 untuk dapat menjalankan strategi dan kebijakan-kebijakan tertentu sehingga tetap bersaing dan tetap eksis seiring dengan perkembangan zaman yang demikian pesat.

Menurut Siagian (2009:164) adapun indikator profesionalisme kerja sebagai berikut:

- a) Kemampuan Merupakan kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan.
- b) Sarana dan prasarana Merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut merupakan alat pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.
- c) Jumlah SDM
suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.
- d) Teknologi Informasi
Seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan proses informasi.
- e) Keandalan

Keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai karyawan baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan organisasi bersangkutan dengan menyertakan kemampuan, ketekunan, kemandirian, kemampuan mengatasi masalah sesuai batas waktu yang diberikan secara legal dan sesuai dengan moral maupun etika (Busro, 2018:89).

Menurut Robbins (2006:206) adapun indikator kinerja pegawai sebagai berikut:

- a) Kualitas, kualitas kerja diukur persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan
- b) Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang di selesaikan.
- c) Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas di selesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d) Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Kina Atika, Nisa' Ulul Mafra (2020) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. Metode kuantitatif asosiatif digunakan dalam penelitian ini dengan sampel sebanyak 59 orang dari populasi 142 orang karyawan yang ada pada PT. PLN (Persero) dengan menggunakan rumus Slovin. Uji instrumen dan uji klasik menunjukkan semua data valid dan reliabel dan memenuhi kriteria pengujian sehingga penelitian dapat dilanjutkan dengan meregresi linear berganda data tersebut.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wida Gerhana , Rezti , Wasis (2019) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Pendidikan Hulu Sungai Selatan. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, ada 27 karyawan sebagai populasi dan mereka diambil sebagai sampel dengan menggunakan teknik sensus yang seluruh populasi sama dengan sampel. Analisis jalur digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan. Selain memiliki efek langsung, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja juga memiliki efek tidak langsung pada kinerja melalui Komitmen Organisasi.

Tabel 1.1**Data Rekapitulasi Capaian Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1
Kupang**

No	Sasaran Kegiatan	Kegiatan	Target Kegiatan	Realisasi Kinerja	Presentase Kinerja
1	Koordinasi	Koordinasi Pengawasan Orang Asing	10	12	120%
2	Pelayanan Publik kepada masyarakat	Layanan penerbitan paspor	8327	3385	40,86%
		Layanan penerbitan	1447	661	44,73%
3	Operasi bidang keamanan	Penyelidikan intelijen keimigrasian di wilayah	18	24	100%
		Operasi mandiri wilayah	3	9	100%
		Operasi gabungan di wilayah	3	3	100%
		Penyeidikan tindak pidana keimigrasian di wilayah	1	0	0%
4	Pengawasan dan pengendalian masyarakat	Tindakan administratif kegiatan	5	5	100%
		Pemeriksa keimigrasian di TPI	1000	416	41,60%
5	Layanan perkantoran	Layanan perkantoran	1	1	100%

6	Layanan perencanaan dan penganggaran internal	Layanan program dan anggaran UPT	1	1	100%
		Layanan manajemen keuangan UPT	1	1	100%
7	Layanan umum	Layanan kerumahtanggan UPT	1	1	100%
8	Layanan sarana internal	Sarana internal UPT	17	13	76,49%
9	Layanan prasarana internal	Prasarana internal UPT	3	3	100%
10	Layanan SDM	Layanan manajemen kepegawaian UPT	52	52	100%
11	Layanan organisasi dan tata kelola internal	Layanan reformasi birokrasi	1	1	100%
12	Layanan monitoring dan evaluasi internal	Monitoring dan evaluasi kinerja program dan kegiatan UPT	1	1	100%

Sumber data : rekapitulasi capaian kinerja pegawai 2022

Berdasarkan pada tabel 1.1 tentang Rekapitulasi Capaian Kinerja Pegawai pada tahun 2022 sebagai berikut :

1. Koordinasi pengawasan orang asing pada tahun 2022, kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai kinerja sebesar 120 % untuk koordinasi pengawasan orang asing. Target yang semula ditetapkan untuk 10 kali pertemuan dibuat dengan 12 kali pertemuan selama tahun 2022.
2. Pelayanan publik kepada masyarakat

a) Layanan penerbitan paspor

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai kinerja 40,86% untuk penerbitan paspor.

b) Layanan penerbitan izin tinggal

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai kinerja sebesar 44,73% pelayanan izin tinggal.

3. Operasi bidang keamanan

Kantor imigrasi kelas 1 kupang berhasil merealisasikan kegiatan penyelidikan inteligen keimigrasian, operasi mandiri wilayah, dan operasi gabungan wilayah dengan presentase 100%.

4. Pengawasan dan pengendalian masyarakat

Kantor imigrasi kelas 1 kupang merealisasikan kegiatan tindakan administratif kegiatan sesuai dengan target yang telah ditetapkan yaitu 100%. Untuk pemeriksaan keimigrasian di kelas 1 kupang terealisasi sebesar 41,60%.

5. Layanan perkantoran

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai presentase sebesar 100% dalam layanan perkantoran.

6. Layanan perencanaan dan penganggaran internal

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai presentase sebesar 100% dalam layanan perencanaan dan penganggaran internal.

7. Layanan umum

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai presentase sebesar 100% dalam layanan umum

8. Layanan sarana internal

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai presentase sebesar 76,49% dalam layanan sarana internal.

9. Layanan prasarana internal

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai presentase sebesar 100% dalam layanan prasarana internal.

10. Layanan SDM

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai presentase sebesar 100% dalam layanan sumberdaya manusia.

11. Layanan organisasi dan tata kelola internal

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai presentase sebesar 100% dalam layanan organisasi dan tata kelola internal.

12. Layanan monitoring dan evaluasi internal

Kantor imigrasi kelas 1 kupang mencapai presentase sebesar 100% dalam layanan monitoring dan evaluasi internal.

Dalam proses penerbitan paspor, kinerja pegawai sangat diperlukan sebagai bentuk berjalannya proses penerbitan paspor dengan baik. Kinerja yang baik dalam pelayanan pembuatan paspor bermanfaat bagi masyarakat dalam pembuatan paspor maupun bagi organisasi itu sendiri. sikap Profesionalisme memerlukan kesungguhan

dan ketelitian kerja harus dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan. Seperti yang dinyatakan sepe oleh Edo “profesionalisme adalah suatu kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing.

Dari masalah yang diuraikan diatas, banyak fenomena yang terjadi yang merupakan sebuah masalah dan hambatan bagi perusahaan/organisasi maupun karyawan dalam hal ini ini menjadi penting untuk diteliti akan memberikan gambaran yang jelas mengenai organisasi yang sebenarnya.

Dalam hal ini paspor adalah dokumen yang di keluarkan oleh republik Indonesia untuk melalukan perjalanan antar Negara selama jangka waktu tertentu. selain dokumen perjalanan, paspor juga berfungsi sebagai dokumen identitas diri yang di akui internasional. Karena itu, paspor bisa di pakai untuk membuka rekening bank, pesan tiket pesawat, reservasi hotel bahkan digital. tidak semua permohonan paspor yang di ajukan dapat terbit. Salah satu permohonan paspor ditolak adalah pemohon paspor ada dalam daftar cegah imigrasi. Pencegahan adalah pelarangan warga Negara Indonesia keluar wilayah RI, termasuk memperoleh paspor. Alasan lainnya adalah pemohon memberikan keterangan tidak benar saat mengajukan permohonan paspor, misalnya melampirkan dokumen persyaratan paspor yang di palsukan. Selain paspornya akan ditolak, permohonan tersebut akan diancam pidana penjara dan didenda sebagaimana ketentuan pasal 126 huruf C undang-undang nomr 6 tahun 2011 tentang keimigrasian.

Dengan demikian para karyawan harus memiliki kualitas dan kinerja kerja yang baik dalam melakukan pekerjaan dengan memiliki pengetahuan, kemampuan,

dan keterampilan. Perusahaan selalu membutuhkan tenaga-tenaga yang yang berkompeten dengan kinerja yang baik di bidangnya. Oleh karena itu kualitas SDM dan kinerja kerja karyawan menjadi hal yang penting dalam permohonan pembuatan paspor untuk dilakukan. Kinerja pegawai harus efektif dalam permohonan pembuatan paspor agar berjalan dengan baik dan mendukung lajunya perkembangan perusahaan.

Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang.**

1.2. Rumusan Masalah penelitian

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Pengaruh kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja, terhadap kinerja Pegawai kantor imigrasi kelas 1 Kupang.

1.3. Persoalan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian yang dipaparkan, maka ada pun persoalan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia Berpengaruh terhadap kinerja Pegawai pada kantor imigrasi kelas 1 Kupang?
2. Apakah Profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja Pegawai pada kantor imigrasi kelas 1 Kupang?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja Pegawai pada kantor imigrasi kelas 1 Kupang.
2. Untuk menganalisis Profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja Pegawai pada kantor imigrasi kelas 1 Kupang.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis

Sebagai bahan referensi dan bacaan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dan sebagai tambahan bahan referensi juga perbaikan kinerja dimasa yang akan datang.