

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan tumpuan bagi perusahaan untuk tetap bertahan di era globalisasi, Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan penggerak utama dalam suatu organisasi. Kunci sukses sebuah perubahan adalah pada Sumber Daya Manusia yaitu sebagai inisiator, pemberi tenaga, kreativitas, dan usaha mereka pada organisasi untuk meningkatkan kemampuan perubahan organisasi secara terus-menerus (Handoko, 2003: 233). Menurut Sedarmayanti (2007: 264) bahwa tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi tersebut. Akan tetapi hal tersebut tidaklah mudah, hal ini karena karyawan tentu akan berhadapan dengan masalah-masalah, hambatan-hambatan dan kesulitan-kesulitan yang harus diselesaikan oleh karyawan itu sendiri untuk memperoleh tujuan perusahaan tersebut. Lijan Poltak Sinambela (dalam Rani Sadzwina) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Menurut Siagian (2002: 124), Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi, dan faktor-faktor lainnya.

Dari beberapa faktor yang disebutkan diatas, kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan beberapa faktor seperti *adversity quotient* yaitu Kecerdasan karyawan dalam menyelesaikan masalah, hambatan, kesulitan. *adversity quotient* inilah yang akan menjadi pendorong karyawan memiliki kinerja yang lebih baik. Sesuai dengan stoltz (2005:80) menemukan bahwa rasa ketidakberdayaan (*adversity quotient* rendah) yang dimiliki seseorang telah mengurangi kinerja, produktifitas, motivasi, energi, kemauan untuk belajar, perbaikan diri, keberanian mengambil resiko, kreatifitas, kesehatan, vitalitas, keuletan, dan ketekunan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermawan dkk (2015) yang menghasilkan kesimpulan bahwa *adversity quotient* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pusdiklat kemensetneg.

Lingkungan yang terus menerus berubah membuat setiap orang yang bekerja dalam suatu organisasi menyesuaikan diri dengan keadaan namun tetap mempertahankan budaya organisasi yang dianut oleh masing-masing organisasi. Pembelajaran organisasi (*learning organization*) sangat berpengaruh pada perkembangan suatu organisasi atau perusahaan, karena organisasi pembelajaran dapat mempengaruhi kompetensi karyawan dan akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan dan tentu akan mendorong peningkatan kinerja organisasi atau perusahaan juga.

Learning Organization (LO) menggambarkan bahwa *learning* (pembelajaran) adalah prasyarat atas keberhasilan terjadinya sebuah perubahan dan kinerja organisasi menurut Che Rose *et al* (dalam monica, 2014). Pembelajaran dapat

meningkatkan kapabilitas intelektual staf sehingga organisasi menjadi lebih baik karena memiliki staf yang senantiasa belajar menurut Watkins and Marsick (dalam monica, 2014).

Organisasi pembelajar memiliki ketrampilan dalam menciptakan, mendapatkan dan mentransformasikan pengetahuan serta memodifikasi perilakunya sesuai dengan pengetahuan dan gagasan baru menurut Garvin, D.A (dalam monica, 2014). *Learning organization* adalah organisasi yang didalamnya semua orang berupaya mengenali dan memecahkan masalah sehingga memungkinkan organisasi tersebut untuk senantiasa bereksperimen, berubah dan melakukan peningkatan guna meningkatkan kemampuan berkembang, belajar dan mencapai tujuan.

BP2RD UPT Medan Utara yang bergerak dibidang pelayanan jasa. BP2RD UPT Medan Utara bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Daerah Sumatera Utara melalui pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) khususnya di daerah Sumatera Utara. Organisasi ini berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara untuk masa depan yang akan datang, sehingga perusahaan harus terus-menerus meningkatkan pelayanan kepada nasabah (wajib pajak), kinerja dan profitabilitas perusahaan harus mampu mempertahankan dan meningkatkan sumbangan dibidang perpajakan bagi masyarakat dan negara.

Melihat bahwa wilayah kerja UPT Medan Utara cukup luas dan banyaknya costumer yang datang untuk menggunakan jasa layanan tersebut, tentunya karyawan juga akan lebih ekstra dalam memberikan pelayanan, melihat

banyaknya pelanggan yang mengeluh ketika mengurus berkas untuk keperluan yang dibutuhkan, komunikasi antar karyawan yang kurang baik sehingga memperlambat proses kerja yang dilakukan oleh karyawan dan berakibat pada penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil survei kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan kesamsatan di kantor BP2RD UPT Medan Utara dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesamsatan Di Kantor BP2RD UPT Medan Utara

Jumlah Responden	Unsur Yang Dinilai	Jumlah	Kategori
15	Pelaksanaan jam kerja tepat waktu	44	Cukup
	Pelayanan dilakukan dengan cepat	47	Cukup
	Pelayanan dilakukan dengan tepat	48	Cukup
	Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya	60	Baik
	Mudah memperoleh penjelasan hal-hal yang belum jelas	47	Cukup
	Petugas menyelesaikan masalah dengan cepat	36	Buruk
	Petugas menyelesaikan masalah dengan tepat	35	Buruk
	Petugas mampu berkomunikasi secara efektif	49	Cukup
	Petugas terampil dalam memberikan pelayanan	47	Cukup
	Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu wajib pajak	42	Cukup
Rata-Rata		45,5 %	Cukup

Sumber : Kuisisioner 2019

Berdasarkan data survei diatas dapat disimpulkan bahwa hasil penilaian wajib pajak terhadap pelayanan kesamsatan UPT Medan Utara sebesar 45,5% dengan kategori cukup

Penurunan kinerja dapat dilihat pada tabel dibawah persentasi penurunan kinerja karyawan pada 2(dua) tahun terakhir .

Tabel 1.2.
Rekapitulasi rata-rata hasil penilaian kinerja pegawai pada BP2RD UPT Medan Utara (2016-2017)

No	Unsur-unsur	Tahun 2016		Tahun 2017	
		Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Kesetiaan	90	Amat Baik	87	Baik
2	Prestasi kerja	82	Baik	80	Baik
3	Tanggung jawab	82	Baik	82	Baik
4	Ketaatan	82	Baik	75	Cukup
5	Kejujuran	82	Baik	83	Baik
6	Kerjasama	80	Baik	73	Cukup
7	Prakarsa	82	Baik	79	Cukup
8	Kepemimpinan	83	Baik	76	Cukup
Jumlah		663		635	
Tata-Rata		82,875 %	Baik	79,375%	Baik

Sumber : BP2RD UPT Medan Utara

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil evaluasi kinerja karyawan pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 3,5%.

Melihat masalah tersebut tentunya karyawan juga harus memiliki kemampuan serta kecerdasan untuk mengetasi hal-hal yang dianggap menurunkan citra buruk Organisasi. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Adversity Quotient dan Learning Organization Terhadap Kinerja Karyawan di BP2RD UPT Medan Utara*” .

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas , identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Adversity quotient* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BP2RD UPT Medan Utara ?
2. Bagaimana *Learning organization* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BP2RD UPT Medan Utara?
3. Bagaimana *Adversity quotient* dan *learning organization* secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan BP2RD UPT Medan Utara?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka permasalahan penelitian ini dibatasi pada *adversity quotient* dan *learning organization* terhadap kinerja karyawan .

1.4. Perumusan Masalah

2. Apakah terdapat pengaruh *adversity quotient* terhadap kinerja karyawan BP2RD UPT Medan Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh *learning organization* terhadap kinerja karyawan BP2RD UPT Medan Utara?
4. Apakah terdapat pengaruh *adversity quotient* dan *learning organization* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BP2RD UPT Medan Utara?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *adversity quotient* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BP2RD UPT Medan Utara.
2. Untuk mengetahui apakah *learning organization* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BP2RD UPT Medan Utara.
3. Untuk mengetahui apakah *adversity quotient* dan *learning organization* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BP2RD UPT Medan Utara.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran, pemikiran dan memberikan motivasi juga informasi yang bermanfaat bagi peningkatan kinerja para karyawan BP2RD UPT Medan Utara.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat menjadi sarana pembelajaran dalam menerapkan ilmu manajemen dalam dunia kerja.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literatur kepustakaan dibidang manajemen sumberdaya manusia khususnya *adversity quotient* dan *learning organization*.

4. Bagi Penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya.