

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam rangka meningkatkan standar pelayanan dan usaha kerja yang optimal tergantung pada kemampuan sumber daya manusia, peralatan serta teknologi informasi yang tepat. Dalam hal ini manusia merupakan sumber daya yang paling penting untuk mencapai kesuksesan. Sumber daya manusia ini menunjang tercapainya tujuan yang diinginkan melalui karya, bakat, kreatifitas dan dorongan. Betapapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi jika tanpa diimbangi dengan kualitas sumber daya manusia, maka sulit kiranya instansi atau perusahaan untuk mencapai tujuan.

Pekerja di suatu lingkungan organisasi atau perusahaan adalah sebuah masyarakat tersendiri dan dengan karakteristiknya masing-masing. Masyarakat para pekerja itu tidak berdiri sendiri, karena memiliki keterhubungan dengan masyarakat yang lebih luas di luar instansi atau perusahaan. Dengan kata lain tenaga kerja yang baik adalah tenaga kerja yang mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga produktifitas dan kinerjanya juga tinggi yang akhirnya tujuan instansi atau perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Pada dasarnya setiap karyawan ingin menunjukkan prestasi kerjanya, untuk itu instansi atau perusahaan harus selalu memperhatikan keinginan dan

kebutuhan para karyawannya. Keinginan dan kebutuhan tersebut perlu mendapat perhatian dalam rangka penyelenggaraan pelaksanaan kerja agar karyawan mau bekerja lebih giat, bergairah, bersemangat, serta memperoleh kepuasan kerja sehingga akan menciptakan produktifitas yang tinggi.

Pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan bukan berarti hanya dilihat atau dinilai hasil fisiknya tetapi meliputi berbagai hal, seperti kemampuan kerja (kinerja), disiplin kerja, hubungan kerja, prakarsa, kepemimpinan dan hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatinya.

Setiap pimpinan dalam instansi atau perusahaan bertanggungjawab untuk menilai dan mengembangkan kecakapan karyawan sehingga dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif.

Pemberian peningkatan produktifitas dan kinerja karyawan yang tepat sasaran merupakan hal yang sangat penting bagi pihak manajemen dalam suatu instansi pemerintahan atau perusahaan.

Dinas Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Singkawang merupakan unsur pelaksana teknis pemerintahan kota dibidang pendapatan. Kualitas kinerja pegawai secara individual merupakan hal yang sangat diutamakan baik bagi pimpinan maupun pegawai. Prestasi kinerja pegawai yang tinggi, lebih memungkinkan akan tercapainya tujuan organisasi.

Untuk mengetahui jumlah pegawai pada masing-masing jabatan pada Dinas Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Singkawang dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan
Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang
Tahun 2007

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1.	Kepala Unit	1 orang
2.	Kelompok Jabatan Fungsional	4 orang
3.	Sub. Bag. Tata Usaha	5 orang
4.	Seksi PKB	6 orang
5.	Seksi Non PKB	3 orang
6.	Seksi Penagihan	4 orang
7.	Seksi Piutang Pajak, Doleansi dan Pelaporan	3 orang
8.	Satpam	4 orang
Jumlah		30 orang

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang

Dari Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang mempunyai 1 (satu) orang Kepala Unit, 4 (empat) orang pegawai Kelompok Jabatan fungsional, 5 (lima) orang pegawai Sub. Bagian Tata Usaha, 6 (enam) orang pegawai seksi PKB, 3 (tiga) orang pegawai seksi Non PKB, 4 (empat) orang pegawai seksi Penagihan, 3 (tiga) orang pegawai seksi Piutang Pajak, Doleansi dan Pelaporan, dan 4 (empat) orang Satpam.

Untuk mengetahui jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang, dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang
Tahun 2007

No	Jabatan	SLTA	D3	S1
1.	Kepala Unit		1	
2.	Kelompok Jabatan Fungsional	3		1
3.	Sub. Bag. Tata Usaha	4	1	
4.	Seksi PKB	5	1	
5.	Seksi Non PKB	1	1	1
6.	Seksi Penagihan	3		1
7.	Seksi Piutang Pajak, Doleansi dan Pelaporan	1		2
8.	Satpam	4		
Total		21	4	5

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang

Tabel 1.2 menunjukkan tingkat pendidikan masing-masing bagian yang terdapat pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang, yaitu Kepala Unit dengan tingkat pendidikan D3. Pada Kelompok Jabatan fungsional terdiri

dari 3 (tiga) orang dengan tingkat pendidikan SLTA, dan 1 (satu) orang dengan tingkat pendidikan S1. Pada Sub. Bagian Tata Usaha terdiri dari 4 (empat) orang dengan tingkat pendidikan SLTA, dan 1 (satu) orang dengan tingkat pendidikan D3. Pada bagian seksi PKB terdiri dari 5 (lima) orang dengan tingkat pendidikan SLTA, dan satu orang dengan tingkat pendidikan D3. Pada bagian seksi Non PKB terdiri dari 1 (satu) orang dengan tingkat pendidikan SLTA, 1 (satu) orang dengan tingkat pendidikan D3, dan 1 (satu) orang dengan tingkat pendidikan S1. Pada bagian seksi Penagihan terdiri dari 3 (tiga) orang dengan tingkat pendidikan SLTA, dan 1 (satu) orang dengan tingkat pendidikan S1. Pada bagian seksi Piutang Pajak, Doleansi dan Pelaporan terdiri dari 1 (satu) orang dengan tingkat pendidikan SLTA, dan 2 (dua) orang dengan tingkat pendidikan S1. Dan Satpam terdiri dari empat orang dengan tingkat pendidikan SLTA.

Secara umum kinerja para pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang belum dapat dikatakan optimal. Indikasi-indikasi yang menyebabkan kinerja pegawai belum dapat dikatakan optimal dapat dilihat pada Tabel 1.3 yang berisi data tingkat absensi / disiplin pegawai dan Tabel 1.4 yang berisi data target dan realisasi penerimaan pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang.

Untuk mengetahui tingkat absensi pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang, dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini :

Tabel 1.3
Tingkat Absensi Pegawai
Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang
Tahun 2004 – 2006

Tahun	Hari Kerja /tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Hari Kerja Normal (hari)	Absen			Jumlah Absensi Karyawan /hari	Tingkat Absensi (%)
				Alpa	Izin	Sakit		
2004	288	34	9792	20	82	45	147	1,50
2005	288	31	8928	140	26	29	195	2,18
2006	288	30	8640	42	165	47	254	2,94

Sumber: Data olahan tahun 2007

Keterangan :

- Hari Kerja Normal = Hari Kerja x Jumlah Karyawan
- Jumlah Absensi = Alpa + Izin + Sakit
- Tingkat Absensi = Jumlah Absensi / Hari Kerja Normal x 100 %

Dari Tabel 1.3 di atas dapat dilihat perubahan / penurunan jumlah pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang tiap tahunnya yang menyebabkan kinerja pegawai belum dapat dikatakan optimal. Pada tahun 2004 jumlah pegawai adalah 34 orang, pada tahun 2005 jumlah pegawai menjadi 31 orang dan pada tahun 2006 jumlah pegawai menjadi 30 orang.

Dari Tabel 1.3 di atas juga dapat dilihat tingkat absensi pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang yang meningkat tiap tahunnya. Pada tahun 2004 jumlah absensi pegawai adalah 147 hari (1,50%), pada tahun 2005 jumlah absensi pegawai meningkat menjadi 195 hari (2,18%), dan pada

tahun 2006 meningkat lagi menjadi 254 hari (2,94%). Hal ini mungkin disebabkan karena salah satu pegawai pada instansi ini sedang menjalani hukuman (di penjara) karena melakukan tindakan kriminal.

Dari Tabel 1.4 berikut ini dapat dilihat target dan realisasi penerimaan pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang, dimana target penerimaan Pajak Kendaraan Air (PKA) belum dapat terealisasikan dan bahkan pada target penerimaan Bea Balik Nama – Kendaraan Air (BBN-KA) tidak terealisasikan sama sekali. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut ini :

DIGILIB

Dari angka tersebut di atas dapat diperoleh gambaran bahwa realisasi penerimaan untuk tahun anggaran 2004 secara umum dapat terealisasi Rp.14.668.036.300,- atau 103,04 % dari target sebesar Rp.14.235.260.150,- realisasi penerimaan untuk tahun anggaran 2005 adalah Rp.16.141.079.800,- atau 105,16 % dari target sebesar Rp.15.348.858.200,- dan realisasi penerimaan untuk tahun anggaran 2006 adalah Rp.18.859.547.000,- atau 109,91 % dari target sebesar Rp. 17.159.160.691,-. Apabila dibandingkan dengan periode yang sama tahun anggaran 2004 mengalami peningkatan sebesar Rp.4.191.510.700,- atau 28,58 % dan apabila dibandingkan dengan periode yang sama tahun anggaran 2005 mengalami peningkatan sebesar Rp.2.718.467.200,- atau 16,18 %. Namun apabila dilihat per jenis objek penerimaan, terdapat beberapa jenis penerimaan yang belum mencapai target dan bahkan ada yang tidak terealisasi, yaitu Pajak Kendaraan Air (PKA) tahun anggaran 2004 hanya mencapai 7,25 %, pada tahun anggaran 2005 hanya mencapai 2,86 % dan pada tahun anggaran 2006 hanya mencapai 5,14 %, Bea Balik Nama – Kendaraan Air (BBN-KA) 0 %, sedangkan Penerimaan Lain-Lain tidak ditargetkan namun mengalami peningkatan sebesar 7,98 % dari tahun anggaran 2004-2005, dan meningkat lagi sebesar 13,10 % dari tahun anggaran 2005-2006. Yang menyebabkan belum tercapainya Pajak Kendaraan Air (PKA) adalah objek yang berpindah-pindah dan mayoritas pemilik kendaraan air adalah nelayan yang rata-rata kemampuannya rendah,

sehingga untuk membayar pajak kendaraan air masih belum mampu dan minta ditangguhkan.

Berikut ini akan disajikan Gambar 1.1, tentang mekanisme pelayanan pada kantor Dinas Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Pendapatan (UPPD) Singkawang :

DIGILIB

Kinerja dapat diartikan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mencapai hasil tujuan yang diinginkan dengan lebih mengarah pada penilaian prestasi kerja. Menurut Prasetio (1990 : 2) kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mengupayakan pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika kerja. Jadi prestasi kinerja pegawai akan dapat dicapai apabila pegawai tersebut memiliki disiplin yang tinggi.

Dari data yang ada di atas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai mengalami penurunan yang disebabkan pensiunnya pegawai, tingkat absensi pegawai mengalami kenaikan dan beberapa target dan realisasi yang belum tercapai. Hal-hal tersebut mungkin merupakan beberapa indikasi bahwa kinerja pegawai menurun dan bila hal tersebut benar maka akan mengakibatkan menurunnya produktivitas pegawai dan akhirnya akan menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Bertitik tolak dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang, khususnya yang berhubungan dengan kinerja pegawai.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang secara umum di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian adalah: Bagaimanakah kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Singkawang.

C. Pembatasan Masalah

Agar mencapai sasaran penelitian dan sesuai dengan permasalahan yang dibahas serta menghindari terjadinya penyimpangan dalam penelitian, maka dalam penelitian ini penulis akan membatasi masalah yang akan dibahas yaitu:

- a. Faktor-faktor kinerja yang mengacu pada teori Agus Dharma (2001 : 154) dengan dimensi-dimensi yang meliputi : kuantitas kerja pegawai, kualitas kerja pegawai dan ketepatan waktu pegawai.
- b. Objek penelitian yang dilakukan adalah para pegawai Dinas Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Singkawang sebanyak 30 orang.

D. Tujuan Penelitian

Berkenaan dengan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui “kinerja para pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Singkawang”.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

1. Bagi instansi yang bersangkutan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi tambahan, masukan, pertimbangan, serta dapat digunakan sebagai acuan untuk lebih memfokuskan perhatian pada peningkatan kinerja pegawai agar tujuan yang ingin dicapai dapat terealisasi dan bagi pegawai khususnya dapat menentukan sikap dalam meniti karir yang lebih baik.

2. Bagi penulis

Penelitian ini berguna untuk menerapkan ilmu dan menambah wawasan keilmuan yang diperoleh selama proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura jurusan manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian terhadap masalah kinerja pegawai.

F. Landasan Teori

Hanya manusia yang memiliki akal dan pikiran yang dapat berkembang dan belajar dari segala hal yang dilihat dan dilakukannya. Sehingga perkembangan sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat vital

hingga terciptanya hubungan kerja yang harmonis yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas.

Berdasarkan hal tersebut, manajemen sumber daya manusia menjadi sangat vital dewasa ini. Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Manullang (1994 : 196), yaitu : Manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu pengadaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia, sehingga tujuan organisasi direalisasikan secara daya guna dan adanya kegairan kerja dari sumber tenaga kerja.

Manajemen sumber daya manusia bisa dilihat sebagai suatu sistem sekaligus proses keteraturan organisasi. Dengan kata lain, melalui berkerja seseorang ingin menggunakan dan mengembangkan bakat serta kecakapan yang dimilikinya secara maksimum. Disamping itu sumber daya manusia juga dituntut untuk berperan positif dalam organisasi dan lingkungan kerjanya, yakni melalui pengetahuan, ketrampilan, dan pengalaman yang dimilikinya.

Pada saat ini perusahaan-perusahaan telah menemukan bahwa peluang terbaik untuk mencapai kinerja puncak pada tingkatan individu, tim dan organisasi terletak pada strategi pembuatan suatu sistem manajemen kinerja yang dijabarkan secara strategis dan memberikan kepada karyawan umpan balik secepat mungkin mengenai seberapa baik mereka bekerja. Sistem manajemen kinerja sama dengan tujuan dan sasaran organisasi, agar berhasil perusahaan harus menghubungkan aspek-aspek kunci seluruh pendekatan organisasi dengan pengelola sumber daya manusia.

Menurut Mangkunegara (2005 : 9) “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Nawawi (1998 : 234) bahwa “kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/ non material”.

Menurut Rivai (2004 : 309), “kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian, penilaian prestasi kerja adalah merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya”.

Analisis prestasi kerja / kinerja pegawai menurut Gomes (1995 : 68) berkaitan erat dengan 2 (dua) faktor utama yaitu :

1. Kesiediaan atau motivasi pegawai untuk bekerja yang menimbulkan usaha pegawai.
2. Kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan, dengan kata lain prestasi kerja merupakan fungsi dan motivasi dalam melakukan aktivitas dan pekerjaan.

Siagian (1998 : 105) menyatakan bahwa “Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasari atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan”. Sedangkan menurut Simamora (1995 : 78) menyatakan bahwa prestasi kerja merupakan suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhir secara langsung dapat tercermin dalam *output* yang dihasilkan.

Ukuran prestasi kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaan, menurut Agus Dharma (2001 : 154) adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan atau dicapai.
2. Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan (baik buruknya).
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai atau tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Pengukuran kinerja, yang seharusnya mencerminkan hasil pekerjaan pada masa lalu bukanlah tujuan utama yang harus dicapai organisasi, melainkan sarana untuk memasuki masa depan yang lebih produktif.

Menurut Ruky (2004 : 20), ada sejumlah tujuan yang biasanya dapat dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan dengan menerapkan sebuah Sistem Manajemen Kinerja, yaitu :

1. Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu maupun kelompok, sampai setinggi-tingginya dengan memberikan kesempatan pada mereka untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi diri dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.
2. Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.
3. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil karya dan prestasi pribadi serta potensi lain karyawan dengan cara memberikan umpan balik pada mereka tentang prestasi mereka.

4. Membantu perusahaan untuk menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan yang lebih tepat guna.
5. Menyediakan alat / sarana untuk membandingkan prestasi kerja karyawan dengan tingkat gaji atau imbalannya sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
6. Memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.

Terdapat beberapa alasan untuk menilai kinerja karyawan, yang pertama yaitu penilaian memberikan informasi tentang dapat dilakukannya pelatihan bagi karyawan ataupun pemberian promosi jabatan serta untuk menjadi pertimbangan dalam hal penetapan gaji karyawan. Kedua yaitu, penilaian memberi peluang bagi pimpinan dan karyawan untuk mengetahui dan meninjau perilaku yang berhubungan dengan kinerjanya. Hal ini pada gilirannya memungkinkan bagi keduanya untuk mengembangkan rencana memperbaiki kemerosotan apa saja yang mungkin sudah digali oleh penilaian dan mendorong hal-hal baik yang telah dilakukan oleh karyawan, dan pada akhirnya penilaian hendaknya berpusat pada proses perencanaan karier karyawan yang dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang diperlihatkannya.

Penilaian kinerja terdiri dari tiga langkah yaitu mendefinisikan pekerjaan, menilai kinerja dan memberikan umpan balik. Mendefinisikan pekerjaan berarti memastikan bahwa antara karyawan dan atasan telah terjadi kesepakatan tentang tugas-tugas dan standar jabatan. Menilai kinerja membandingkan kinerja aktual bawahan dengan standar-standar yang telah ditetapkan perusahaan. Pemberian umpan balik berarti kinerja dan kemajuan karyawan serta rencana-rencana dibuat untuk pengembangan dan upaya peningkatan kinerja karyawan.

Setiawan (1998 : 11) menyatakan bahwa “kinerja bertujuan untuk menghasilkan atas pengelolaan aktivitas dan pencapaian hasil dari objek yang diperiksa dengan cara memberikan saran-saran tentang upaya-upaya yang dapat ditempuh guna pendayagunaan sumber-sumber secara ekonomis, efisien dan efektif.

Menurut Agus dharma (2001 : 150), tujuan penilaian kinerja adalah : (1). Untuk mengukur tanggungjawab karyawan dan (2). Sebagai dasar bagi peningkatan dan pengembangan karyawan.

Munisef (1983 : 52) menyatakan bahwa “Prestasi kerja adalah kemampuan seseorang dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik, lebih menonjol kearah tercapainya tujuan organisasi”.

Dari pendapat diatas dapat dinyatakan bahwa prestasi kerja seseorang dapat dipengaruhi oleh kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang diembannya.

Tingkah laku atau tindakan masing-masing individu pada suatu saat tertentu biasanya akan ditentukan oleh kebutuhan yang paling mendesak. Oleh karena itu setiap pimpinan yang ingin memotivasi bawahannya perlu memahami hal tersebut agar tidak menimbulkan dampak negatif pada organisasi.

Menurut Agus Dharma (2001 : 149) setiap perusahaan, besar atau kecil, harus dapat menyediakan sarana untuk menilai kinerja karyawan. Sarana penilaian kinerja yang baik merupakan alat untuk mengumpulkan informasi pengambilan keputusan tentang kenaikan gaji/upah, penugasan lebih lanjut,

promosi, keperluan pelatihan (*training*), dan berbagai hal penting lainnya yang dapat mempengaruhi karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya.

G. Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Arikunto 1990 : 309). Metode yang menggambarkan dalam pembahasan masalah untuk mendapatkan solusi berdasar pada informasi yang berkaitan dengan penelitian.

Menurut Teguh (2001 : 128), metode survei adalah salah satu bentuk penyelidikan yang dijalankan dengan cara menghubungi sebagian atau sekelompok tertentu dari populasi yang berhubungan dalam area penelitian tertentu guna menggali informasi-informasi yang dibutuhkan. Informasi mengenai survey pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Pendapatan (UPPD) Singkawang pada kenyataan yang ada dan terjadi saat penelitian dilakukan. Dalam Penelitian ini atasan langsung pegawai mengisi kuesioner untuk menilai kinerja dari responden/pegawai.

2. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh berdasarkan informasi langsung dari responden atau objek penelitian. Dalam hal ini adalah para responden yang dijadikan sampel yakni para pegawai Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang sebanyak 30 orang.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari data - data tertulis (dokumen) yang ada pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang dan studi kepustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang erat hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Metode Pengumpulan Data :

a. Wawancara

Penulis mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab langsung dengan karyawan dan pimpinan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. Kuesioner

Penulis mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

c. Dokumentasi

Penulis memperoleh data dari dokumen-dokumen Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan objek yang lengkap dan jelas meliputi seluruh objek yang akan diteliti. Sugiono (2004 : 90) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang yang berjumlah 30 orang.

Menurut Istijanto (2005:111) untuk perusahaan kecil dengan jumlah karyawan sedikit (di bawah 200), riset, seperti survei, bisa dilakukan terhadap semua karyawan. Artinya, penelitian melibatkan seluruh populasi sehingga "sampel" sama dengan populasi.

4. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai. Menurut Agus Dharma (2001 : 163) Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh karyawan dalam periode waktu tertentu. Adapun dimensi variabel kinerja pada penelitian ini yang mengacu pada teori Agus Dharma (2001 : 154) adalah ; kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.5 di bawah ini :

Tabel 1.5
Kriteria Pengklasifikasian Variabel Kinerja Pegawai
Dinas Pendapatan Daerah UPPD Singkawang

Dimensi Penelitian	Indikator Penilaian	Skala Pengukuran	Bentuk Kuesioner	Nomor Kuesioner
Kuantitas	- melaksanakan pekerjaan	Ordinal	Positif	1
	- tugas pokok dan fungsi	Ordinal	Positif	2
	- jumlah target yang terselesaikan	Ordinal	Positif	3
Kualitas	- ketelitian kerja	Ordinal	Positif	4
	- keahlian (<i>skill</i>)	Ordinal	Positif	5
	- pengetahuan/wawasan	Ordinal	Positif	6
	- kerapian hasil kerja	Ordinal	Positif	7
	- tingkat kesalahan pegawai	Ordinal	Positif	8
Ketepatan Waktu	- kedatangan pegawai ke tempat kerja	Ordinal	Positif	9
	- keberadaan pegawai pada jam kerja	Ordinal	Positif	10
	- waktu meninggalkan/ pulang kerja	Ordinal	Positif	11
	- izin meninggalkan tempat pada jam kerja	Ordinal	Positif	12
	- waktu menyelesaikan pekerjaan	Ordinal	Positif	13
	- tambahan waktu penyelesaian pekerjaan	Ordinal	Negatif	14

Sumber: Data olahan tahun 2007

Menurut Istijanto (2005 : 74), skala ordinal merupakan skala yang memiliki urutan, namun jarak antara titik – titik atau kategori terdekat tidak perlu menunjukkan rentang yang sama .

5. Tehnik Analisis Data

Teknik analisis data, yaitu teknik yang menggunakan metode kuantitatif. Menurut Istijanto (2005:88), analisis kuantitatif yaitu dengan menggunakan dasar pendekatan angka, sehingga proses pemberian skala pada data mentah

banyak digunakan pada tehnik ini. Analisis data digunakan dengan cara mempersentasekan jawaban responden dan selanjutnya dibuat dalam bentuk tabel (tabulasi) kemudian dilakukan kesimpulan dari analisis jawaban responden.

Skala pengukuran yang digunakan dalam pengukuran variabel penelitian ini yaitu menggunakan skala likert yang menggunakan interval penilaian untuk setiap jawaban responden adalah 1 sampai 5. Interval jawaban responden akan disesuaikan dengan pertanyaan yang akan diajukan. Menurut Kinnear dalam Umar (2002:88) skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik. Berikut ini akan diberikan contoh alternatif jawaban yang akan digunakan dalam kuesioner penelitian ini serta skor yang diberikan untuk setiap item pertanyaan:

Untuk pertanyaan positif

- Sangat Baik : 5
- Baik : 4
- Cukup Baik : 3
- Kurang Baik : 2
- Tidak Baik : 1

Untuk pertanyaan negatif

- Sangat Baik : 1
- Baik : 2
- Cukup Baik : 3
- Kurang Baik : 4
- Tidak Baik : 5

Digunakannya interval 1 – 5 untuk setiap jawaban responden dengan menghilangkan alternatif jawaban ragu-ragu ialah modifikasi dari skala likert, yang bertujuan untuk menghilangkan munculnya kecenderungan responden menjawab alternatif yang ada di tengah sehingga dapat mengurangi kevalidan informasi yang didapat.

Berdasarkan data skoring yang sudah dikumulatikan akan diperoleh nilai prestasi, kemudian dibuatkan skala kuantinum untuk 5 (lima) katagori, dimana jarak antara katagori dibuatkan rumus, menurut Sugiyono (2003:114-115) adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Katagori}} = \text{Jarak}$$

Keterangan :

- Nilai Tertinggi : Nilai tertinggi berdasarkan data ordinal / total skor
- Nilai Terendah : Nilai terendah berdasarkan data ordinal / total skor
- Kategori : Jumlah alternative jawaban
- Jarak : Jarak antar kategori / rentang skor

Contoh :

$$\frac{134 - 91}{5} = 8,6$$

Selanjutnya untuk mengukur tingkat prestasi dengan cara kontinum ke dalam 5 (lima) katagori yaitu ; sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Contoh skala prestasi kontinum adalah sebagai berikut :

