

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja pegawai merupakan faktor yang penting dalam menentukan eksistensi suatu instansi/perusahaan karena pada dasarnya pegawai merupakan tolak ukur perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Setiap tugas yang dibebankan kepada pegawai diharapkan dapat menunjukkan kinerja terbaiknya terhadap perusahaan artinya pegawai dapat memberikan kinerja terbaiknya sebagai peningkatan hasil kerja yang menjadi tujuan instansi/perusahaan.

Pengembangan pegawai berbasis kompetensi dilakukan dan diharapkan pegawai dapat memberikan hasil dengan standart kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kompetensi menyangkut kewenangan dari perindividu dalam mengambil tugas ataupun keputusan sesuai dengan peran di perusahaan/instansi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, kemampuan yang dimiliki dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai secara individual harus mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen dalam suatu instansi dengan kata lain kompetensi yang dimiliki pegawai dapat mendukung sistem kerja perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Di era yang semakin canggih dan modern ini perusahaan dituntut untuk selalu kreatif dan inovatif dalam upaya meningkatkan dan memajukan instansinya

agar mampu bertahan dalam kondisi apapun terlebih persaingan yang semakin ketat membutuhkan kemampuan instansi dalam meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Tiap instansi dituntut untuk melaksanakan strateginya dalam menghadapi kompetensi dan menggunakan sumber dayanya baik sumber daya manusia ataupun sumber daya alamnya secara efektif dan efisien dan pada akhirnya visi misi dan strategi perusahaan dapat tercapai dalam menghadapi semakin banyaknya tenaga ahli sehingga diharapkan perusahaan/instansi benar-benar dapat mengetahui kualitas kinerja pegawainya sehingga perusahaan/instansi dapat bertahan dan maju dibandingkan dengan perusahaan/instansi yang lain.

Universitas Trunojoyo Madura adalah sebuah instansi perguruan tinggi yang ada di Madura dengan jumlah karyawan keseluruhan sebesar 267 pegawai terdiri dari 154 pegawai PNS, Pegawai CPNS sebanyak 4 pegawai, dan pegawai non PNS (kontrak universitas) sebanyak 68 pegawai dan pegawai non PNS (kontrak fakultas) sebanyak 41 pegawai dari jumlah pegawai di Universitas Trunojoyo Madura diharapkan kinerja karyawan dapat seproduktif mungkin, cekatan dan mampu memberikan pelayanan dan jasa semaksimal mungkin sehingga mampu menghasilkan kinerja yang baik dan dapat menjadi lembaga yang berkembang dibandingkan dengan universitas yang lain.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan di BAUK bagian Tata usaha dan kerumah tanggaan yang jumlah pegawainya sebanyak 19 pegawai dan informannya di tentukan sesuai dengan kriteria yang sudah di jabarkan di bab 3, bagian Tata Usaha dan Kerumahtanggaan bertugas untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa atau pegawai lain dibidang perlengkapan dan peminjaman gedung seperti gedung (Audit, Cakra, Gsc (Gedung Student Center) Rektorat lantai 10 dll) memenuhi atau memperbaiki fasilitas, dan peminjaman alat-alat lain seperti mobil bendera dan sebagainya. Adapun permasalahan yang sering di keluhkan oleh pengguna jasa (mahasiswa) berdasarkan indikator yang saya gunakan (1) kualitas pelayanan yang di berikan oleh BAUK tata usaha dan Kerumahtanggaan kurang bagus seperti peminjaman gedung yang sudah ada aturan peminjamannya sendiri seperti daftar online di web www.sigeru.trunojoyo.ac.id lain halnya dengan mobil dan perlengkapan lainnya langsung datang keruangan Tata Usaha dan Kerumahtanggaan. Dalam pengurusan gedung yang memberatkan mahasiswa yaitu ketika membutuhkan tanda tangan atasan dalam peminjaman disana kita harus menunggu dengan sangat lama terkadang masih rapat, keluar kota untuk meminta tanda tangan harus menunggu berjam-jam bahkan behari-hari bukankan ini sangat menyita tenaga dan waktu, akan sangat mempermudah semua pihak jika pimpinan sedang sibuk atau sedang keluar kota maka berkas peminjaman diserahkan ke sekretaris diberi

kurun waktu berapa hari dalam pengambilan berkas dengan ini akan sangat mempermudah mahasiswa dan pimpinan juga akan merasa nyaman tanpa dikejar-kejar oleh mahasiswa yang bersangkutan, Masalah lain kurang tanggapnya pegawai dalam mendengar keluhan kesah karyawan seperti dalam perbaikan inventaris barang pusat terbilang sangat lambat dan juga pada saat peminjaman mobil, mobil yang di pinjamkan dengan kualitas yang kurang bagus atau ada kerusakan ketika mahasiswa melaporkan dan tidak ada tanggapan atau tindakan mengenai keluhan tersebut sehingga mempersulit mahasiswa dalam kegiatannya mengenai permasalahan - permasalahan yang terjadi membuat mahasiswa sebenarnya kurang senang berurusan dengan pegawai kerumah tanggaan dan tata usaha tetapi karena faktor kebutuhan maka harus tetap berurusan untuk setiap acara atau kebutuhan lainnya (2) orientasi pelayanan: sikap dan perilaku yang diberikan oleh BAUK Tata usaha dan Kerumahtanggaan kurang bagus seperti kurang ramahnya pegawai dalam melayani kebutuhan karyawan seperti tidak ada 3S (Senyum, Salam, Sapa,) hal ini tidak di terapkan bukankah kenyamanan pelanggan seharusnya menjadi tujuan utama bagi pegawai di bagian pelayanan dan jasa, (3) Disiplin kerja: kurang disiplinnya pegawai dalam bekerja jika istirahat jam setengah 12 jam kebanyakan jam 11 pegawai sudah keluar dan jadwal balik kerja seharusnya jam setengah 1 berubah menjadi jam setengah 2. (4) Integritas: dalam pelayanan pegawai BAUK tata usaha dan

Kerumahtanggaan sudah sesuai dengan nilai, norma dan etika yang sudah di tetap kan oleh instansi pendidikan. (5) Komitmen kerja yang di berikan pegawai terhadap instansi terbilang sangat bagus terbukti dari lamanya bekerja pegawai BAUK Tata Usaha dan Kerumahtanggaan rata-rata pegawai sudah bekerja sangat lama ada yang 10 tahun 22 tahun dan sebagainya. (6) kerjasama : kerjasama pegawai Tata Usaha dan Kerumahtanggaan terbilang sangat bagus hal ini di harapkan lebih ditingkat kan lagi sehingga dapat meningkatkan mutu kerja pegawai. (7) tanggung jawab: tanggung jawab Tata usaha dan Kerumahtanggaan sesuai dengan aturan karena mereka bekerja sesuai dengan aturan dan tugas yang di tetap kan untuk mereka (8) kuantitas: kuantitas pekerjaan pegawai Tata Usaha dan Kerumahtanggaan bagus terbukti dengan pencapaian skp (sasaran kerja pegawai) semuanya di capai dengan baik dengan kurun waktu 1 tahun. (9) kepemimpinan: pimpinan di bagian Tata usaha dan Kerumahtanggaan sangat hangat kepada pegawai ataupun dengan orang lain sehingga membuat pegawai tidak sungkan dan nyaman ketika berurusan dengan pimpinan bahkan atasan juga sering bercanda dengan pegawai lain sehingga kekeluargaan pegawai Tata usaha dan Kerumahtanggaaan terlihat. (10) biaya: biaya dalam pencapaian Tata Usaha dan Kerumahtanggaan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan terbilang aman.

Dengan adanya masalah tersebut peneliti mengambil metode *human resources scorecard* yang diharapkan mampu memberikan solusi bagi kinerja pegawai dalam bidang pelayanan dan jasa yang ada di Universitas Trunojoyo Madura. *human resources scorecard* Menurut Nurman (dalam Muthmainnah, dkk : 2017) Human resources scorecard adalah suatu alat untuk mengukur dan mengelola kontribusi statetik dari peran *human resources scorecard* dalam menciptakan nilai untuk mencapai strategi institusi. Adapun pengertian yang lain *human resources scorecard* adalah mengukur efektivitas dan efisiensi fungsi sumber daya manusia dalam mengarahkan perilaku pegawai untuk mencapai tujuan strategis institusi sehingga dapat membantu menunjukkan bagaimana sumber daya manusia memberikan kontribusi dalam kesuksesan keuangan dan strategi institusi. Dari permasalahan diatas penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengukuran Kinerja Karyawan Melalui *Human Resources Scorecard* pada Bagian. Tata Usaha dan Kerumahtanggaan di Univiersitas Trunojoyo Madura.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah atau latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah konsep human resources Scorecard pada kepegawaian Ka.

Sub. Bag. Tata Usaha dan Kerumah Tanggaan Universitas Trunojoyo
Madura?

2. Bagaimanakah pengukuran kinerja karyawan Pada Kepegawaian Ka. Sub.
Bag. Tata Usaha dan Kerumah Tanggaan Universitas Trunojoyo Madura?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui konsep human resources Scorecard pada Kepegawaian
Ka. Sub. Bag. Tata Usaha dan Kerumah Tanggaan Universitas Trunojoyo
Madura.
2. Untuk mengetahui pengukuran kinerja pegawai pada Kepegawaian Ka. Sub.
Bag. Tata Usaha dan Kerumah Tanggaan Universitas Trunojoyo Madura.

1.4. Manfaat penelitian

1. Bagi perusahaan

Sebagai salah satu cara pengukuran kinerja sistem sumberdaya manusia yang strategis yang akan dapat menjadi suatu alat yang efektif bagi pegawai kependidikan. Instrumen tersebut akan menjadi dasar evaluasi kegiatan, pertimbangan dan pengendalian untuk perancangan peningkatan dan perbaikan kualitas sumberdaya manusia. Instrumen ini juga akan memudahkan

kan pihak manajemen perusahaan untuk melakukan kegiatan usahanya (sebagai pedoman kerja), sehingga pencapaian visi dan misi pegawai kependidikan akan dapat dicapai sesuai target yang telah ditentukan.

2. Bagi Universitas

Penelitian yang di lakukan ini dapat memberikan informasi mengenai metode *Human Resources Scorecard* (HRSC), dan juga menambah koleksi perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

3. Bagi peneliti

Sebagai wahana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan yang saya miliki dalam bidang penelitian serta dapat menambah wawasan dan juga dapat menambah ilmu pengetahuan tentang pengukuran kinerja karyawan menggunakan *human resource scorecard*.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mempermudah penelitian dalam melakukan penelitian yang serupa dengan materi dan pendekatan yang berbeda untuk mendapatkan temuan yang lebih baik lagi.