

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) sebagai institusi atau organisasi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik memiliki tugas pokok, fungsi, peran dan wewenang yang khusus dan jelas. Tugas pokok POLRI sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman serta pelayanan kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang tersebut disebutkan tugas pokok POLRI dalam bidang pelayanan. Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dalam kebijakan reformasi birokrasi yang digulirkan pemerintah dalam program pembangunan nasional. Hal ini juga telah dijabarkan dalam *Grand Strategy* POLRI yang dibagi dalam tahap pembangunan kemitraan (*partnership building*), di mana dengan semangat tersebut, POLRI senantiasa berupaya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai salah satu alat negara, POLRI dibentuk dengan tujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman

masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Pelaksanaan tugas Kepolisian Republik Indonesia meliputi seluruh wilayah negara Republik Indonesia.

Seperti lembaga atau organisasi lainnya yang memiliki program kerja untuk mencapai tujuan organisasi/lembaga, POLRI juga telah memiliki program kerja. Setiap program kerja dari Kapolri harus dilaksanakan oleh seluruh Organisasi Kepolisian Republik Indonesia, yang meliputi tingkat pusat atau disebut Markas Besar POLRI (Mabes POLRI), tingkat Provinsi disebut Kepolisian Daerah (Polda), tingkat Kabupaten atau Kota disebut Kepolisian Resor (Polres), dan tingkat Sektor atau Kecamatan disebut Kepolisian Sektor (Polsek). Dalam hal ini, Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur (Polda NTT) juga turut melaksanakan setiap program Kapolri. Dimana salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh Polda NTT adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang dalam pelaksanaannya di bawah tanggung jawab Direktorat Intelkam dan Keamanan (Ditintelkam) Polda NTT.

Sudaryo (2018:203) mengemukakan bahwa kinerja merupakan aspek penting dalam pencapaian suatu tujuan. Pencapaian tujuan yang maksimal merupakan hasil dari kinerja tim atau individu yang baik; begitu pula sebaliknya. Kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat dari kinerja tim atau individu yang tidak optimal. Dengan demikian, kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen organisasi untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang dicapai organisasi.

Tohardi (2012 : 44) berpendapat bahwa kinerja sangat penting diperhatikan oleh organisasi, karena kinerja yang tinggi dapat mengurangi angka absensi, dengan kinerja yang tinggi maka pegawai dapat menyelesaikan tugas dalam waktu yang lebih singkat atau lebih cepat, pegawai akan merasa senang bekerja sehingga tidak pindah bekerja ke tempat lain, kinerja yang tinggi dapat mengurangi angka kecelakaan kerja karena pegawai yang mempunyai kinerja tinggi cenderung bekerja dengan hati-hati dan teliti sehingga bekerja sesuai dengan prosedur yang ada.

Sedarmayanti dalam Widodo (2015: 133), mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: sikap dan mental, pendidikan, keterampilan manajemen kepemimpinan, tingkat penghasilan, sistem gaji, jaminan kesehatan, jaminan sosial, iklim kerja, sarana dan prasarana, teknologi informasi, dan kesempatan berprestasi. Afandi (2018: 86) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: kemampuan, kepribadian, minat kerja, kejelasan tugas, motivasi kerja, kompetensi SDM, lingkungan kerja, budaya kerja, kepemimpinan dan disiplin kerja. Selanjutnya Simanjuntak (2011:11) berpendapat bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan individu, motivasi, pengawasan, evaluasi, mutasi, kualitas pelayanan, penempatan, hubungan kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, peralatan, kondisi kerja, serta pendidikan dan pelatihan (Diklat). Berdasarkan pendapat beberapa ahli terkait faktor yang mempengaruhi kinerja, maka dalam penelitian ini peneliti fokus pada variabel disiplin kerja, motivasi kerja, teknologi informasi, dan

kompetensi Sumber Daya Manusia. Faktor ini dipilih sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada pelayanan Direktorat Intelkam Polda NTT.

Terdapat beberapa faktor yang dapat menentukan kedisiplinan dari karyawan dalam suatu organisasi. Tohardi dalam Hafidullah (2021:44) menyebutkan ada beberapa faktor yang menentukan disiplin kerja karyawan, yaitu: *punishment* and *reward*, motivasi, pemimpin, teknologi informasi, lingkungan sosial yang kondusif, lingkungan fisik yang nyaman serta kompetensi Sumber Daya Manusia. Sedangkan Hasibuan (2016) menyebutkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, antara lain: tujuan dan kemampuan, teladan pemimpin, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi, ketegasan, hubungan kemanusiaan.

Ardana (2009:44) menyatakan bahwa ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang yaitu karakteristik individu (minat, sikap, kebutuhan individual, kompetensi SDM, pengetahuan tentang pekerjaan, emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai) dan faktor pekerjaan (gaji, kompensasi, teknologi informasi yang digunakan organisasi, kebijakan organisasi, supervisi, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, hubungan antar manusia, kondisi pekerjaan seperti jam kerja, lingkungan fisik, budaya organisasi, sifat pekerjaan, rancangan tugas/pekerjaan, pemberian sanksi, pengakuan terhadap prestasi). Berdasarkan pendapat ahli mengenai faktor yang mempengaruhi disiplin kerja dan motivasi kerja, diketahui terdapat kaitan antara teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap disiplin kerja dan motivasi kerja.

Berikut akan diuraikan gambaran fenomena terkait faktor-faktor yang diteliti. Faktor pertama adalah disiplin kerja. Pada kepoilisian, salah satu budaya organisasi adalah disiplin, baik disiplin dalam berpakaian, disiplin dalam kerapian, disiplin terhadap atasan dan juga disiplin pada jam kerja. Dalam hal berpakaian dan sikap terhadap pimpinan, disiplin anggota Direktorat Intelkam Polda NTT sudah baik. Hal ini terlihat dari kerapian dan kebersihan dalam memakai seragam polisi beserta seluruh atributnya. Namun, dalam hal disiplin kerja atau patuh pada jam kerja, masih memiliki kekurangan.

Faktor kedua adalah motivasi kerja. Pada Direktorat Intelkam Polda NTT, motivasi kerja masih belum sampai pada tingkat “baik”. Motivasi ini belum terlihat pada seluruh anggota Direktorat Intelkam Polda NTT. Hal ini diketahui dari sikap anggota yang enggan untuk belajar hal baru. Misalnya seseorang yang akan diikutsertakan pada pelatihan, namun ditolak karena menganggap bahwa jika sudah ikut pelatihan maka akan diberikan tugas lebih banyak.

Selain faktor motivasi dari luar anggota, terdapat juga kendala pada motivasi kerja intrinsik dari anggota Ditintelkam Polda NTT. Motivasi seperti ini membuat seseorang merasa berharga saat berhasil mencapai suatu tujuan. Berdasarkan hasil pengamatan selama 4 (empat) hari kerja, terdapat anggota yang kurang serius dalam menjalankan peran atau tugasnya. Misalnya saat ada kegiatan makan malam bersama para pejabat Kepolisian, anggota yang diberikan tugas untuk menangani administrasi

acara, justru tidak hadir serta tidak dapat dihubungi, sehingga tugas tersebut ditangani secara mendadak oleh anggota lainnya.

Faktor ketiga adalah teknologi informasi. Jogiyanto (2010) mengatakan bahwa sistem teknologi informasi merupakan suatu sistem teknologi di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Selanjutnya, Anglin dalam Arifin (2012: 92) berpendapat teknologi merupakan penerapan ilmu-ilmu perilaku dan alam serta pengetahuan lain secara sistematis untuk memecahkan masalah.

Setiawan (2018: 2) mendefinisikan teknologi informasi sebagai suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, juga dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi informasi menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 (empat) orang petugas pada tanggal 22 Maret 2024, permasalahan yang terjadi adalah keterbatasan jumlah komputer yang digunakan untuk menerbitkan SKCK. Saat ini hanya tersedia 2 unit komputer, sehingga

pelayanan belum dilakukan secara cepat. Standar waktu yang ditentukan adalah 20 menit, namun karena keterbatasan komputer tersebut maka pelayanan membutuhkan waktu lebih lama (1-2 jam). Untuk mempercepat pelayanan, telah dilakukan pelayanan SKCK online. Namun, karena minimnya sosialisasi maka hal ini belum diketahui oleh banyak masyarakat, sehingga masyarakat lebih menggunakan pengurusan SKCK secara manual.

Faktor keempat adalah kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). Becher dalam Sudarmanto (2009: 47) mendefinisikan kompetensi SDM sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi SDM merupakan penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Sedangkan menurut Wibowo (2014: 271), kompetensi SDM adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi SDM juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Setiap anggota intel adalah merupakan “mata” dan “telinga” dalam tubuh organisasi Polri. Untuk itu, anggota intelkam harus menunjukkan tingkat kecerdasan yang tinggi, berpikir yang tajam, cerdas dan berakal baik dalam menganalisa keadaan

sosial politik dalam masyarakat, kemampuan dalam mengoperasikan peralatan kerja intel serta kemampuan mengatasi senjata api dan bahan peledak. Sebagai mata dan telinga kesatuan Polri yang berkewajiban melaksanakan deteksi dini dan memberikan peringatan masalah dan perkembangan masalah dan perubahan kehidupan sosial dalam masyarakat. Mengidentifikasi ancaman, gangguan, atau hambatan terhadap Kamtibmas. Melaksanakan pengamatan terhadap sasaran-sasaran tertentu dalam masyarakat di bidang ideologi, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan (Ipoleksosbudkam) bagi kepentingan yang membahayakan masyarakat khususnya dalam kegiatan kontra intelijen. Menciptakan kondisi tertentu yang menguntungkan dalam masyarakat bagi pelaksanaan tugas Polri.

Selain teori dan fenomena yang terjadi, salah satu latar belakang penelitian ini adalah adanya perbedaan hasil dari penelitian terdahulu. Berikut ini adalah penelitian terdahulu terkait kinerja pegawai dengan hasil temuan yang berbeda-beda. Syahrul (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Anggota Kepolisian Polsek Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur”, hasil temuannya menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja anggota kepolisian di Polsek Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur. Sebaliknya penelitian dari Putri (2022) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Personil POLRI di Kantor Kepolisian Resor Sawahlunto”, hasilnya bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Personil POLRI di Kantor Kepolisian Resor Sawahlunto.

Amelia (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Kompetensi SDM dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Serta Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Provinsi Riau”, hasil temuan menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura Dan Perkebunan Provinsi Riau. Sebaliknya penelitian dari Lianasari (2022) dengan judul “Pengaruh Kompetensi SDM dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening”, hasilnya menunjukkan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Nugraheny (2009) dengan judul penelitian “Pengaruh Teknologi, Penempatan Pegawai dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan SKCK (Studi pada Polresta Semarang)”, hasil temuan menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sebaliknya penelitian dari Wulan (2017) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Penggunaan Teknologi Informasi, dan Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pelayanan SKCK Polres Surakarta”, menemukan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Syamsul (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Kompetensi SDM Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Disiplin Kerja Pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar”, hasil temuannya menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sebaliknya penelitian dari

Anugerah (2022) dengan judul “Pengaruh Kompetensi SDM Kerja dan Remunerasi Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian Melalui Promosi Jabatan Pada Polsek Sukomanunggal Surabaya”, hasilnya menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja Anggota Polsek Sukomanunggal Surabaya.

Berdasarkan teori dan *research gap* yang telah diuraikan, maka peneliti akan melakukan kajian ulang tentang “**Analisis Pengaruh Teknologi Informasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Direktorat Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur Yang Dimediasi Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja**”.

1.2.Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran tentang kinerja, disiplin kerja, motivasi kerja, teknologi informasi dan kompetensi SDM pada Ditintelkam Polda NTT?
2. Apakah teknologi informasi dan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja anggota Ditintelkam Polda NTT?
3. Apakah teknologi informasi dan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja anggota Ditintelkam Polda NTT?
4. Apakah teknologi informasi dan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Ditintelkam Polda NTT?

5. Apakah disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Ditintelkam Polda NTT?
6. Apakah disiplin kerja dan motivasi kerja memediasi pengaruh teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap kinerja anggota Ditintelkam Polda NTT?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini dapat ditetapkan 6 (enam) tujuan sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui gambaran tentang kinerja, disiplin kerja, motivasi kerja, teknologi informasi dan kompetensi SDM pada Ditintelkam Polda NTT
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap disiplin kerja anggota Ditintelkam Polda NTT
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap motivasi kerja anggota Ditintelkam Polda NTT
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap kinerja anggota Ditintelkam Polda NTT
5. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja anggota Ditintelkam Polda NTT
6. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja dalam memediasi pengaruh teknologi informasi dan kompetensi SDM terhadap kinerja anggota Ditintelkam Polda NTT

1.4.Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri atas 2 (dua) yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis terhadap ilmu pengetahuan khususnya yang berkenaan dengan aspek kinerja, disiplin kerja, motivasi kerja, teknologi informasi dan kompetensi SDM. Dimana, diharapkan penelitian ini menambah informasi bagi peneltian selanjutnya yang memiliki hubungan dengan beberapa variabel dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran yang positif terhadap kinerja Ditintelkam Polda NTT berkaitan dengan kinerja, displin kerja, motivasi kerja, teknologi informasi dan kompetensi SDM. Informasi yang berasal dari hasil penelitian ini dapat djadikan sebagai pertimbangan bagi Ditintelkam Polda NTT untuk meningkatkan capaian organisasi.