

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka menghadapi persaingan di era globalisasi, organisasi diuntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Persaingan yang sangat ketat menyebabkan organisasi harus meningkatkan daya saing untuk menjaga kelangsungan organisasi. Organisasi menghimpun orang-orang yang disebut pegawai atau sumber daya manusia untuk menjalankan kegiatan organisasi. Pegawai adalah unsur terpenting dalam sebuah organisasi sebagai penentu maju mundurnya sebuah organisasi, agar tercapainya tujuan organisasi maka diperlukan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu menjalankan tugas-tugas atau tanggung jawab yang diberikan organisasi. Menjadi satu keharusan bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam rangka tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan pegawai tercermin dari kinerjanya. Kinerja pegawai sebagai salah satu modal penting bagi organisasi sehingga pegawai diminta untuk bekerja secara optimal. (Saputra, 2021)

Berkembangnya sebuah organisasi tidak terlepas dari kinerja pegawai dan menjadi satu keharusan bagi setiap pegawai untuk mencapai kinerja yang terbaik agar tujuan utama dari organisasi dapat tercapai, hal ini tentu tidak lepas dari kualitas dan kapasitas pegawai dalam melakukan sebuah pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya. Kinerja adalah proses tingkah laku orang dalam melakukan pekerjaan yang menghasilkan sebuah pemikiran atau produk dalam mencapai tujuan yang dikehendaki. Karena itu guna memenuhi kepentingan tujuan yang ingin dicapai baik oleh perusahaan ataupun pegawai maka perlu adanya penilaian kinerja, dalam penilaian kerja terdapat komponen yang harus dipenuhi. Untuk mencapai kinerja, sumber daya manusia menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam mempengaruhi proses berjalannya sebuah organisasi. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. (Yandra, 2022)

Banyak faktor yang akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam sebuah organisasi, kepemimpinan akan menjadi salah satu faktor penentu dalam capaian

kinerja karyawan. Kepemimpinan yang mempunyai tugas dan tanggungjawab mengarahkan, membina atau mengatur, menuntun dan juga menunjukkan atau mempengaruhi. Pemimpin mempunyai tanggung jawab baik fisik maupun spiritual terhadap keberhasilan aktivitas kerja dari yang dipimpin. (Wardani, 2016)

Kinerja organisasi dikatakan memiliki kinerja yang baik adalah tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan organisasi tersebut. kinerja menjadi pendukung capaian dari pegawai yang ada. Bila kinerja pegawai baik maka diharapkan kinerja organisasi akan baik pula. Dalam rangka mencapai kinerja yang baik di butuhkan manajemen kinerja yang efektif. (Ma'ruf, 2014)

Kinerja pegawai di lingkungan Badan Standardisasi Nasional sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) mempunyai tugas untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan pemerintahan pada semua pihak yang berhak mendapatkan layanan dalam rangka menciptakan good government. (Saputra, 2018)

Era digitalisasi berkembang begitu pesat di era globalisasi menjadi bagian dari hampir setiap bagian kehidupan. E-Government adalah satu sarana dalam rangka mengkoordinasikan kegiatan pemerintah yang memaksimalkan teknologi. Dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengkoordinasikan sistem manajemen kerja pemerintah dan proses kerja. Untuk memberikan layanan administrasi yang lebih baik, maka implementasi e-government menjadi sangat penting. Pertumbuhan e-government di Indonesia ditandai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government nasional. (Muhammad, 2016)

Kualitas kinerja pegawai di lingkungan Badan Standardisasi Nasional tidak akan lepas dukungan organisasi dalam rangka mencapai prestasi kerja pegawai yang telah ditetapkan. Organisasi diharapkan selalu menjaga dan mendorong kualitas kinerja selalu maksimal untuk komitmen pegawai dalam persaingan di era globalisasi dan digitalisasi. Sehingga pegawai membutuhkan daya dukung yang kuat dalam rangka mencapai misi dan tujuannya yang telah ditetapkan sebagai target kerja.

Badan Standardisasi Nasional yang merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang diberikan tugas oleh pemerintah untuk

membina dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian di Indonesia. Pembentukan BSN berdasarkan Keputusan Presiden No. 13 Tahun 1997 yang disempurnakan dengan Keputusan Presiden No. 166 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen sebagaimana telah beberapa kali diubah dan yang terakhir dengan Peraturan Presiden No. 4 Tahun 2018, tentang Badan Standardisasi Nasional.

Tugas Pokok Badan Standardisasi Nasional:

1. Fasilitasi bagi pemangku kepentingan dalam mengembangkan dan memelihara SNI. Pelaksanaan oleh Komite Teknis Perumusan SNI yang beranggotakan wakil dari produsen, konsumen, ahli/ perguruan tinggi, dan pemerintah. Penetapan SNI melalui Keputusan Kepala BSN.
2. Berperan aktif pada Organisasi Internasional:
  - ISO          APEC          PAC          CAC
  - IEC          APLAC          ASEAN          ILAC
3. Komite Akreditasi Nasional (KAN) sebagai sekretariat yang terus mengembangkan skema akreditasi dan sertifikasi serta memperjuangkan saling pengakuan di internasional,
4. Mendorong pemerintah pusat, pemerintah daerah, asosiasi, industri, dan perguruan tinggi untuk ikut serta berpartisipasi aktif mengembangkan dan mempromosikan SNI.
5. Memberdayakan pelaku usaha untuk menerapkan SNI, promosi dan penghargaan SNI Award bagi pelaku penerap SNI
6. Melakukan penelitian dan uji petik produk SNI di pasar sebagai masukan Kementerian terkait yang memiliki kapasitas sebagai pengawas pasar. Kegiatan Penelitian yang dilakukan oleh BSN juga bisa menjadi masukan bagi kegiatan pengembangan dan pemeliharaan SNI.
7. Memberikan layanan informasi dan penjualan standar, baik SNI maupun standar internasional
8. Menyelenggarakan kegiatan Standar Nasional Satuan Ukuran yang memungkinkan kegiatan metrologi di Indonesia, diakui oleh dunia. (Arsip BSN,2020)

Dalam rangka melaksanakan tugas pokok sebagai organisasi Badan Standardisasi Nasional mempunyai kewajiban untuk melakukan penilaian serta evaluasi terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai guna tercapainya tugas pokok dan fungsi Badan Standardisasi Nasional.

Pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kewajiban dan kesepakatan dengan Badan Standardisasi Nasional dalam kinerja dan layanan kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian di Indonesia. Untuk mencapai tujuan organisasi pada pihak yang terkait untuk mendapatkan layanan secara penuh atau sebagian dari Badan Standardisasi Nasional.

Badan Standardisasi Nasional sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) mempunyai kewajiban untuk mensukseskan program pemerintah good governance. Badan Standardisasi Nasional juga wajib menyelenggarakan tata kelola organisasi yang bersih, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta tata administrasi pemerintahan tertib dan teratur. Dengan demikian diperlukan pengawasan, baik dari internal pemerintah melalui Inspektorat maupun eksternal. (Arsip BSN, 2013)

Pendekatan teori Importance-Performance Analysis (IPA) untuk mengukur kualitas kinerja pegawai di lingkungan Badan Standardisasi Nasional sebagai sarana dalam rangka evaluasi dan peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Badan Standardisasi Nasional. Peningkatan kinerja dan Evaluasi kinerja bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai di Badan Standardisasi Nasional sebagai organisasi yang mempunyai kewajiban mewujudkan tugas pokok dan fungsi sebagai amanah undang undang.

Peningkatan kinerja pegawai akan berdampak pada organisasi di berbagai aspek secara positif bagi organisasi dan diharapkan mampu untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Evaluasi kinerja sebagai sarana dalam rangka memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dan penilaian terhadap capaian kinerja pegawai dalam rangka mendapatkan data yang akurat untuk melakukan perbaikan pada sektor sektor yang menjadi kelemahan pegawai serta bisa mempertahankan kinerja

pegawai pada sektor yang menjadi kekuatan atau kualitas kinerjanya sudah maksimal sesuai dengan kebutuhan dan tantangan di era globalisasi.

Dalam teori Importance-Performance Analysis (IPA), atribut-atribut ini dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (seberapa penting atribut tersebut dalam mencapai tujuan) dan tingkat kinerja (seberapa baik kinerja aktual dalam memenuhi atribut tersebut). Matriks IPA kemudian digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dengan fokus pada atribut yang dinilai penting namun memiliki kinerja yang rendah. (Indrajaya, 2018).

Berdasarkan pada paparan yang telah di uraikan diatas, penulis memilih judul penelitian: **“STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI BADAN STANDARDISASI NASIONAL (BSN) DENGAN MENGGUNAKAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada latar belakang permasalahan pada penjelasan dan rumusan permasalahan yang akan dilakukan penelitian adalah:

1. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan kinerja pegawai berdasarkan dengan kuadran *Importance Performance Analysis*?
2. Apa saja perbaikan yang harus dilakukan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) dalam meningkatkan kinerja karyawan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan bertujuan untuk mengetahui atribut kinerja pegawai yang akan ditingkatkan berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA)
2. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui perbaikan yang diperlukan oleh pegawai Badan Standardisasi Nasional (BSN) dalam meningkatkan kinerja

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Kontribusi hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang berarti dalam beberapa aspek berikut:

1. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis untuk pihak peneliti, dan dapat memberikan ilmu baru terhadap peneliti tentang pemecahan

masalah secara terstruktur. Dan juga dapat sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk meningkatkan kualitas layanan Badan Standardisasi Nasional dan untuk mengidentifikasi secara spesifik area-area di dalam organisasi yang dapat ditingkatkan.

### 1.5 Batasan Masalah

Rumusan masalah yang telah ditetapkan agar tidak menyimpang dari batasan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilaksanakan pada lingkungan kerja Badan Standardisasi Nasional (BSN).
2. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis*
3. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner pada pegawai BSN. Pengambilan sampel menggunakan Teknik *non probability sampling* dengan jenis digunakan *purposive sampling* dan menggunakan skala *linkert* dengan 5 pilihan untuk mengukur responden.
4. Data penelitian ini di analisis menggunakan *Microsoft Excel*, IBM SPSS untuk menghitung uji validitas dan realibilitas serta membuat kuadran *Importance Performance Analysis*

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan serta sistematika dalam penelitian

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memaparkan isian teori yang merupakan landasan pada perumusan masalah dan analisis penelitian ini, penelitian terdahulu, sesudah itu dipaparkan dan digambarkan kerangka pemikiran serta penelitian.

#### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis atau variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data dan analisa data.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini melakukan pembahasan untuk hasil dari pengolahan data yang didapati dari jawaban responden.

#### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bagian ini adalah akhir dari satu penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran.