

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan elemen paling vital dalam suatu organisasi, termasuk dalam lingkungan pemerintahan. Aparatur sipil negara memiliki posisi yang sangat strategis dalam menjalankan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Sebagai pelaksana kebijakan, pegawai negeri turut menentukan keberhasilan pembangunan nasional melalui kualitas kinerja, profesionalitas, serta integritas yang dimiliki. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kepentingan publik.

Kinerja pegawai menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu instansi pemerintah. Tingkat kinerja mencerminkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan. Apabila kinerja pegawai berada pada tingkat yang optimal, maka pencapaian tujuan organisasi dapat dilakukan secara lebih efektif, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, upaya pengukuran dan peningkatan kinerja pegawai menjadi langkah penting dalam memperkuat sistem birokrasi serta meningkatkan akuntabilitas pemerintahan.

Di Indonesia, terdapat berbagai lembaga pemerintahan yang memiliki peran dalam mendukung pembangunan nasional di berbagai sektor. Salah satu instansi penting di tingkat daerah adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara (Bapenda Sumut), yang bertanggung jawab dalam mengelola serta mengoptimalkan pendapatan asli daerah. Peran Bapenda Sumut sangat signifikan dalam mendukung pembangunan daerah melalui peningkatan penerimaan pajak dan retribusi, yang selanjutnya digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan. Dengan demikian, keberhasilan instansi ini sangat ditentukan oleh kinerja serta profesionalisme pegawainya dalam menjalankan tugas.

Sebagai lembaga yang memiliki fungsi utama dalam pengelolaan pendapatan daerah, Badan Pendapatan Daerah berperan dalam merumuskan kebijakan, melaksanakan pemungutan, serta mengoptimalkan penerimaan dari berbagai sumber. Kinerja yang efektif dari lembaga ini diharapkan mampu meningkatkan pendapatan asli daerah yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat di wilayahnya.

Meskipun terdapat pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik melalui dedikasi dan tanggung jawab yang tinggi, masih terdapat pula pegawai yang kinerjanya belum optimal. Hal ini terlihat dari kurangnya kedisiplinan, rendahnya inisiatif kerja, serta ketidakmampuan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan tingkat kinerja antarpegawai, sehingga diperlukan upaya peningkatan kompetensi dan motivasi kerja secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil observasi di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, ditemukan bahwa sebagian pegawai belum mencapai kinerja yang maksimal, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Beberapa pegawai belum mampu memenuhi target yang ditentukan, hasil kerja belum sesuai dengan standar yang diharapkan, serta masih sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian tugas. Hal ini menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam pelaksanaan pekerjaan yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Secara lebih rinci, kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor internal, antara lain kompetensi, loyalitas, motivasi, dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*). Dari sisi kompetensi, masih terdapat pegawai yang memiliki keterbatasan dalam penguasaan pengetahuan dan keterampilan teknis, termasuk dalam penggunaan teknologi digital. Dari aspek loyalitas, terlihat adanya ketidakkonsistenan kehadiran, rendahnya partisipasi dalam kegiatan organisasi, serta kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan. Sementara itu, motivasi kerja yang belum optimal tercermin dari rendahnya dorongan untuk berprestasi, minimnya

inisiatif, serta kurangnya penghargaan terhadap kinerja. Selain itu, ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi juga menimbulkan tekanan yang berdampak pada menurunnya konsentrasi dan produktivitas kerja.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Meskipun sejumlah penelitian telah membahas kinerja pegawai, sebagian besar penelitian tersebut masih bersifat parsial dan belum mengkaji secara simultan pengaruh kompetensi, loyalitas, motivasi, serta work-life balance terhadap kinerja pegawai, khususnya di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya belum mempertimbangkan keterkaitan antarvariabel secara menyeluruh serta belum menyesuaikan dengan perkembangan digitalisasi dalam instansi pemerintah.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan keempat variabel utama tersebut ke dalam satu model penelitian yang komprehensif untuk menjelaskan kinerja pegawai. Selain itu, pengukuran kinerja dalam penelitian ini difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas pekerjaan, dan ketepatan waktu penyelesaian tugas, sehingga memberikan gambaran yang lebih spesifik dan operasional. Penelitian ini juga memasukkan aspek kompetensi digital sebagai bagian dari kompetensi teknis yang relevan dengan perkembangan e-government, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kinerja pegawai sektor publik, khususnya di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas membuat penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul: **Analisis Pengaruh Kompetensi, Loyalitas, Motivasi Dan *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara?
2. Bagaimana pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara?
3. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara?
4. Bagaimana pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara?
5. Bagaimana pengaruh Kompetensi, Loyalitas, Motivasi, dan *Work Life Balance* secara simultan terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi, Loyalitas, Motivasi, dan *Work Life Balance* secara simultan terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi sebagai berikut:

1. Bagi Masyarakat  
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi melalui pemahaman tentang pengaruh Kompetensi, Loyalitas, Motivasi, dan *Work Life Balance*.
2. Bagi Pemerintah  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai pengaruh kompetensi, loyalitas, motivasi, dan work-life balance terhadap kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, sehingga hasil penelitian dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kinerja dan efektivitas kerja pegawai.
3. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
4. Bagi Universitas Prima Indonesia  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan bahan kajian bagi mahasiswa maupun akademisi yang tertarik dalam studi kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, khususnya di wilayah Kota Medan.

## **1.5 Landasan Teori**

### **1.5.1 Kompetensi**

Kompetensi merujuk pada kemampuan individu yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang mendukung pelaksanaan tugas secara efektif sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Rianto, 2021). Selain itu, kompetensi juga dipandang sebagai karakteristik dasar yang memengaruhi pola pikir dan perilaku seseorang dalam mencapai kinerja yang optimal di dalam organisasi (Suryawan, 2023). Kompetensi turut mencerminkan perpaduan antara kemampuan intelektual, keterampilan teknis, serta perilaku profesional yang menjadi penentu keberhasilan seseorang dalam bekerja (Handayani, 2024). Oleh karena itu, kompetensi dapat disimpulkan sebagai kemampuan menyeluruh yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang memungkinkan individu memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.

### **1.5.2 Loyalitas**

Loyalitas karyawan merupakan bentuk komitmen emosional yang tercermin dari kesediaan individu untuk tetap bertahan serta memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi (Kristin & Umi, 2021). Loyalitas juga menggambarkan adanya keterikatan psikologis antara karyawan dan organisasi yang diwujudkan melalui kesetiaan, rasa tanggung jawab, serta dukungan terhadap tujuan perusahaan (Widodo, 2023). Selain itu, loyalitas menunjukkan tingkat rasa memiliki yang dimiliki karyawan terhadap organisasi serta komitmen untuk berkontribusi dalam jangka panjang (Siregar, 2025). Dengan demikian, loyalitas dapat dipahami sebagai bentuk komitmen berkelanjutan yang tercermin dalam kesetiaan, tanggung jawab, dan upaya mendukung keberhasilan organisasi.

### **1.5.3 Motivasi**

Motivasi kerja merupakan dorongan dari dalam diri individu yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai tujuan serta hasil kerja yang diharapkan dalam organisasi (Mangkunegara, 2022). Motivasi juga dapat diartikan sebagai kekuatan internal yang menumbuhkan semangat kerja serta keinginan untuk memberikan hasil terbaik (Putri & Wicaksono, 2023). Selain itu, motivasi mencakup faktor psikologis dan lingkungan yang memengaruhi individu untuk bertindak secara produktif, kreatif, dan berorientasi pada pencapaian (Hartono, 2024).

Dengan demikian, motivasi dapat disimpulkan sebagai dorongan internal dan eksternal yang memacu individu untuk bekerja secara optimal dan mencapai hasil terbaik.

#### **1.5.4 Work Life Balance**

*Work life balance* merupakan kondisi di mana individu mampu mengatur waktu serta energi secara seimbang antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga keduanya dapat berjalan secara harmonis (Kurniawan & Huda, 2022). Konsep ini juga mencerminkan kemampuan seseorang dalam menjaga keseimbangan antara tanggung jawab profesional dan kebutuhan pribadi tanpa menimbulkan konflik peran maupun tekanan berlebih (Anugrah & Priyambodo, 2023). Selain itu, *work life balance* berkaitan dengan kemampuan individu dalam mempertahankan kesejahteraan mental dan sosial melalui pengaturan prioritas yang tepat antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Safitri, 2025). Oleh karena itu, *work life balance* dapat diartikan sebagai keseimbangan dinamis yang mendukung kesejahteraan sekaligus produktivitas individu.

#### **1.5.5 Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, baik dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas (Wibowo, 2021). Kinerja juga mencerminkan tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya berdasarkan standar yang telah ditentukan oleh organisasi (Sutanto & Rahmawati, 2023). Selain itu, kinerja menunjukkan kemampuan individu dalam memanfaatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk mencapai target yang telah ditetapkan (Yuliana, 2025). Dengan demikian, kinerja dapat dipahami sebagai hasil nyata dari usaha dan kemampuan individu dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

#### **1.5.6 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja**

Kompetensi memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kinerja individu, karena kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki secara langsung memengaruhi kualitas hasil kerja (Prasetyo & Lestari, 2022). Individu dengan kompetensi tinggi cenderung mampu menyelesaikan tugas secara efisien, tepat waktu, dan sesuai standar yang ditetapkan organisasi (Hidayat, 2023). Selain itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan maupun pengalaman kerja terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja (Suryani, 2024). Dengan demikian, semakin tinggi kompetensi yang dimiliki, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

#### **1.5.7 Pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja**

Loyalitas karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karena tingkat komitmen dan kesetiaan yang tinggi mendorong individu untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi (Fauziah, 2021). Karyawan yang loyal umumnya memiliki dorongan internal yang kuat untuk memberikan hasil kerja terbaik bagi organisasi (Riyadi & Siregar, 2023). Selain itu, loyalitas juga berkontribusi dalam menciptakan stabilitas kerja serta mengurangi tingkat perpindahan karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap produktivitas (Hartono, 2025). Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat loyalitas, maka semakin tinggi pula kinerja yang dicapai.

#### **1.5.8 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja**

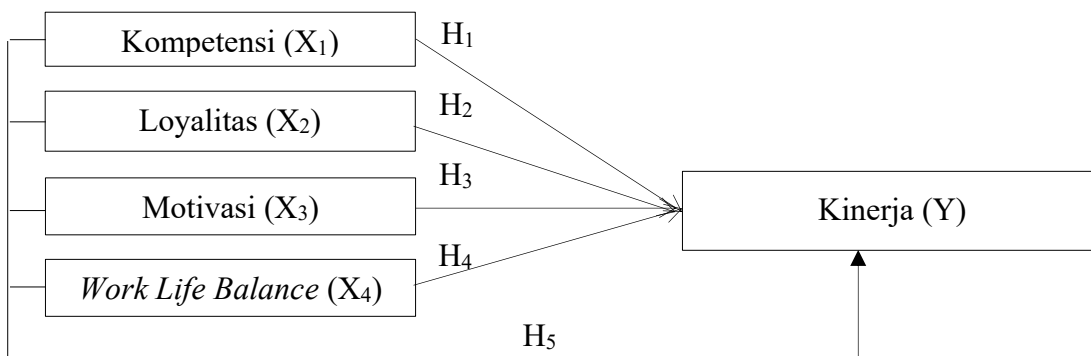
Motivasi merupakan faktor psikologis yang berperan dalam mendorong individu untuk bekerja secara lebih optimal dalam mencapai tujuan organisasi (Handayani, 2022). Individu yang memiliki motivasi tinggi akan berusaha meningkatkan produktivitas serta kualitas hasil kerja (Putra & Dewi, 2023). Selain itu, motivasi yang didukung oleh penghargaan dan perhatian dari organisasi dapat meningkatkan semangat kerja serta kepuasan dalam bekerja (Sutrisno, 2025). Dengan demikian, motivasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karena menjadi pendorong utama dalam mencapai hasil kerja yang maksimal.

### 1.5.9 Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja

*Work life balance* berperan dalam meningkatkan kinerja karena keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat membantu individu bekerja dengan lebih fokus, produktif, dan puas (Yuniarti, 2021). Individu yang mampu mengelola waktu dan energi secara seimbang cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah serta konsentrasi kerja yang lebih baik (Ramdani, 2023). Selain itu, organisasi yang mendukung keseimbangan tersebut terbukti mampu meningkatkan loyalitas serta performa karyawan dalam jangka panjang (Nugroho, 2025). Dengan demikian, *work life balance* menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

### 1.6 Kerangka Konseptual

Berikut ini adalah gambar kerangka konseptual dalam penelitian ini yang menggambarkan hubungan antara variable bebas dengan variable terikat:



Gambar 1.1. Kerangka Konseptual

### 1.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini yaitu:

- H<sub>1</sub> : Kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi.
- H<sub>2</sub> : Loyalitas secara parsial berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi.
- H<sub>3</sub> : Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi.
- H<sub>4</sub> : *Work Life Balance* secara parsial berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi.
- H<sub>5</sub> : Kompetensi, Loyalitas, Motivasi dan *Work Life Balance* secara simultan berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi.