

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pegawai adalah komponen penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Kinerja menurut Mangkunegara (2017) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, (Silas et al., 2019). Dengan kata lain, kinerja menjadi indikator bagaimana seorang pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya secara optimal dan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Dalam konteks Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, kinerja pegawai sangat penting dalam memastikan kelancaran pelayanan kepada masyarakat terkait dengan berbagai permasalahan administrasi pertanahan. Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada pegawai. Menurut Murti dan Srimulyani (2013) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberikan kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja atau sikap kooperatif, (Wau, 2021).

Pada dasarnya, kinerja pegawai berperan sebagai motor penggerak utama dalam pencapaian tujuan organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu,

menghasilkan output yang berkualitas, serta menunjukkan sikap kerja yang kooperatif dan bertanggung jawab. Sebaliknya, rendahnya kinerja pegawai dapat menyebabkan terhambatnya proses kerja, menurunnya produktivitas organisasi, dan berkurangnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe menjadi perhatian karena kualitas dan kecepatan layanan publik masih jauh dari harapan. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya disiplin kerja, rendahnya motivasi, serta terbatasnya kemampuan dan pengembangan pegawai dalam menghadapi beban kerja yang tinggi, yang disebabkan oleh tingginya permintaan layanan pertanahan, kompleksitas tugas administratif, serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Organisasi, baik pemerintah maupun swasta, selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan mereka agar mereka dapat mencapai tujuan mereka secara efisien dan efektif. Kantor Pertanahan merupakan Lembaga penting dalam pelayanan public, dengan peran strategis dalam mengelola berbagai layanan terkait tanah dan properti di wilayahnya.

Di Kota Lhokseumawe, Kantor Pertanahan memainkan peran penting dalam memberikan masyarakat pelayanan administrasi pertanahan yang efisien. Namun demikian, meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan masih menjadi tantangan khusus yang perlu diperhatikan secara menyeluruh. Kinerja pegawai di suatu lembaga pemerintah sangat penting untuk menentukan seberapa efektif dan efisien layanan publik. Kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, yang menangani sertifikasi dan pengadministrasian tanah, sangat penting untuk menentukan

kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. kualitas output, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan adalah semua indikator kinerja yang optimal

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah **disiplin kerja**. Disiplin merupakan sikap yang tercermin dari kepatuhan pegawai terhadap aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai ketika seorang karyawan mematuhi peraturan, peraturan, dan standar yang ditetapkan oleh perusahaan mereka. Disiplin kerja di lingkungan kerja formal, seperti Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, sangat penting untuk memastikan bahwa semua tugas dan tanggung jawab pegawai diselesaikan tepat waktu dan sesuai prosedur yang berlaku. Sebagai lembaga publik yang bertanggung jawab untuk mengelola administrasi pertanahan, Kantor Pertanahan membutuhkan disiplin kerja yang baik untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Siregar dan Irwani (2017) menjelaskan disiplin kerja adalah suatu sikap, tingkat laku yang menunjukkan ketaatan individu pada sebuah peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugas untuk mewujudkan tujuan organisasi juga sebagai sarana untuk memepertahankan eksistensi perusahaan, (Fauzia et al., 2020). Disiplin yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang teratur, efisien, dan produktif. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja akan menyebabkan keterlambatan, kelalaian dalam menyelesaikan tugas, dan pada akhirnya menurunkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, disiplin pegawai sangat diperlukan karena banyaknya urusan administratif yang harus diselesaikan tepat waktu dan akurat

untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Disiplin kerja sangat penting untuk kualitas kinerja karyawan dalam sebuah organisasi.

Menurut Hasibuan (2020) Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Ketaatan ini dapat diwujudkan dalam bentuk sikap, tingkah laku, maupun perbuatan yang sesuai dengan norma-norma sosial yang berlaku, (Luthfiannisa, 2022).

Keberhasilan Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe bergantung pada disiplin kerja yang kuat, karena pengelolaan dokumen pertanahan harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Mangkunegara (2023) menegaskan bahwa disiplin kerja tidak hanya tentang kepatuhan pada peraturan formal, tetapi juga mencakup sikap dan etika kerja. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik akan menunjukkan tanggung jawab yang tinggi, bekerja dengan fokus, dan meminimalkan kesalahan dalam pekerjaannya. Di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, pengurusan sertifikat tanah dan pemetaan membutuhkan ketepatan dan akurasi. Disiplin kerja sangat penting untuk menjaga kualitas pekerjaan dan mencegah kesalahan yang dapat membahayakan masyarakat.

Robbins dan Judge (2024) menambahkan bahwa disiplin kerja yang baik dapat memperbaiki hubungan antarpegawai dan antara pegawai dengan manajemen. Dengan adanya kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur yang jelas, karyawan akan bekerja dalam suasana yang lebih terorganisir dan teratur, sehingga konflik internal dapat diminimalisir. Di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, hal ini sangat penting karena

proses administrasi tanah sering kali melibatkan kerja sama tim yang memerlukan koordinasi yang baik antara berbagai bagian dalam organisasi. Menurut Husain (2018) yang menyatakan bahwa semakin tinggi disiplin kerja, maka kinerja pada pegawai juga akan meningkat, sehingga pegawai akan dengan ikhlas bekerja sebaik mungkin untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan, (Jepry & Mardika, 2020).

Di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, kepatuhan terhadap ketentuan jam kerja masih menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Dalam praktiknya, masih ditemukan pegawai yang datang hanya untuk melakukan absensi sidik jari (*fingerprint*), namun tidak berada di tempat pada jam kerja berikutnya, sehingga beberapa ruang kerja terlihat kosong pada saat operasional berlangsung. Selain itu, terdapat pegawai yang belum sepenuhnya konsisten dalam menaati waktu kedatangan, kepulangan, dan jam istirahat sesuai aturan yang berlaku. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan kepada masyarakat dan menurunkan efektivitas kerja tim secara keseluruhan. Untuk menanggulangi hal ini, manajemen telah mengimplementasikan sistem finger print dan E-Office sebagai alat pemantauan kehadiran secara digital. Namun, langkah ini belum sepenuhnya efektif dalam menanamkan budaya disiplin yang konsisten. Pegawai yang melanggar tidak diberikan sanksi berupa pemotongan gaji, melainkan diberikan pelatihan mental untuk meningkatkan tanggung jawab mereka. Namun, walaupun langkah-langkah tersebut telah diterapkan, keberhasilannya dalam membangun budaya disiplin yang berkelanjutan masih membutuhkan evaluasi lebih lanjut.

Selain disiplin kerja, **motivasi kerja** juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Motivasi merupakan suatu dorongan internal atau eksternal yang sangat mempengaruhi semangat dan antusiasme individu dalam melakukan pekerjaan. Motivasi kerja yang kuat pada pegawai Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe dapat tercermin dari semangat mereka dalam melayani masyarakat dengan sepenuh hati, menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, dan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Motivasi kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal seperti kepuasan kerja dan rasa tanggung jawab, maupun eksternal seperti insentif, penghargaan, dan lingkungan kerja yang kondusif.

Menurut Mathis dan Jackson dalam Wilson Bangun (2012), motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan, oleh karena itu motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan dan itu jarang muncul dengan sia-sia. Motivasi kerja diartikan sebagai keadaan dalam diri suatu individu yang mendorong adanya keinginan individu untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi memiliki komponen dalam dan luar, komponen dalam ialah perubahan dalam diri seseorang, keadaan merasa tidak puas, ketegangan psikologis. Sedangkan komponen luar adalah apa yang diinginkan seseorang dan tujuan yang menjadi arah tingkah lakunya. Jadi komponen dalam adalah kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi sedangkan komponen luar adalah tujuan yang hendak dicapai, (Luthfiannisa, 2022)

Sejalan dengan penelitian Arif et.al, penelitian Abdurrahim (2021) menjelaskan bahwa motivasi seseorang dapat dipengaruhi oleh lingkungan dan diri sendiri, dibahasakan sebagai individual (*internal*) dan organisasional (*eksternal*). Dimana faktor internal dapat berasal dari kebutuhan-kebutuhan, sikap, dan kemampuan individu. Sementara faktor eksternal lebih beragam karena merupakan faktor yang timbul dari banyak hal diantara lingkungan, pengaruh sosial dan gaya hidup serta banyak lainnya, cerminan faktor yang dapat mempengaruhi motivasi seseorang yang berasal dari eksternal dapat digambarkan dalam gaji, keamanan pekerjaan, rekan kerja, pengawasan atau gaya kepemimpinan, pujian dan penghargaan, dan pekerjaan yang diberikan, (Akbar Abbas, 2023).

Menurut Enny (2019) Motivasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam setiap usaha sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Karena setiap individu memiliki perasaan atau keinginan dan keinginan yang sangat mempengaruhi kemampuan setiap individu, sehingga individu tersebut terdorong untuk bersikap dan bertindak, (Fitriani, 2020).

Robbins dan Judge (2024) mengemukakan bahwa motivasi pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk penghargaan yang diberikan oleh organisasi, kesempatan untuk berkembang, dan lingkungan kerja yang mendukung. Pegawai yang merasa dihargai dan melihat adanya peluang karier yang jelas akan memiliki dorongan yang lebih besar untuk bekerja lebih baik. Hal ini sangat relevan di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe, di mana motivasi kerja yang tinggi diperlukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa pegawai di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe menunjukkan motivasi kerja yang belum optimal, yang tercermin dari kurangnya inisiatif dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Meskipun telah diberikan insentif dan penghargaan, dampaknya terhadap peningkatan motivasi kerja masih belum signifikan. Selain itu, terbatasnya program pengembangan diri, juga menjadi tantangan yang mempengaruhi motivasi dan produktivitas pegawai secara keseluruhan.

Selanjutnya Pengembangan pegawai juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pengembangan pegawai mencakup berbagai upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan pegawai agar mereka dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Menurut Noe (2020), pengembangan mengacu pada pelatihan, pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan, dan penilaian kepribadian, keterampilan, dan kemampuan yang membantu karyawan mempersiapkan diri untuk menghadapi pekerjaan atau posisi di masa yang akan datang. Dan menurut Jackson et al (2018), pengembangan mengacu pada kegiatan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kompetensi untuk mengantisipasi kebutuhan masa depan organisasi, (Gustiana, 2022).

Pengembangan pegawai sangat penting di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe karena perubahan regulasi yang terus terjadi dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dalam hal pelayanan publik. Pegawai yang menerima pelatihan dan pengembangan yang tepat akan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan tersebut dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Mathis dan Jackson (2021), organisasi yang berinvestasi dalam

pengembangan pegawai akan mendapatkan keuntungan jangka panjang berupa peningkatan kinerja, produktivitas, dan loyalitas pegawai terhadap organisasi.

Tujuan pengembangan adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja. Pengembangan didasarkan pada fakta bahwa seorang pegawai membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selama kariernya. Persiapan karir jangka panjang dari seorang pegawai untuk serangkaian posisi inilah yang dimaksudkan dengan pengembangan pegawai, (Mukhlison Effendi, 2021).

Pengembangan pegawai sangat penting untuk meningkatkan kemampuan teknis karyawan di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe untuk mengelola berbagai tugas administratif dan teknis yang berkaitan dengan pertanahan. Misalnya, karyawan dapat lebih efektif menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan tepat jika mereka dilatih dalam penggunaan Sistem Informasi Geografis (SIG) atau perangkat lunak pengelolaan tanah.

Ghozali (2024) menambahkan bahwa pengembangan pegawai tidak hanya meningkatkan keterampilan individu, tetapi juga memperkuat rasa percaya diri karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja keseluruhan organisasi. Pengembangan pegawai juga terkait erat dengan pengelolaan karier. Karyawan yang diberi kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pelatihan atau pendidikan lanjut akan merasa lebih dihargai oleh organisasi. Wibowo (2023) menyatakan bahwa ketika karyawan melihat adanya peluang untuk berkembang dan mencapai posisi yang lebih tinggi, mereka akan bekerja

dengan lebih antusias dan produktif. Program pengembangan yang efektif di kantor pertanahan kota lhokseumawe akan membuat karyawan lebih siap untuk perubahan kebijakan atau regulasi yang dapat mempengaruhi proses administrasi pertanahan.

Pengembangan pegawai di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe pada dasarnya telah dibuka secara merata untuk seluruh pegawai sebagai bagian dari upaya peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparatur. Namun, untuk dapat mengikuti program pengembangan tersebut, setiap pegawai diwajibkan melalui tahapan seleksi berupa tes kompetensi. Tes ini bertujuan untuk memastikan bahwa peserta memiliki kesiapan dasar dan kemampuan yang sesuai dengan materi pengembangan yang akan diberikan. Apabila pegawai tidak mencapai nilai minimal sesuai standar yang ditetapkan, maka mereka tidak diperkenankan untuk mengikuti program pada periode tersebut dan harus menunggu kesempatan berikutnya untuk mengulang tes. Meskipun sistem ini bertujuan menjaga kualitas peserta program, dalam praktiknya terdapat pegawai yang merasa terhambat untuk berkembang karena belum berhasil melewati seleksi, padahal mereka memiliki motivasi tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun peluang pengembangan terbuka, masih terdapat tantangan dalam memastikan akses yang adil dan efektif bagi seluruh pegawai, terutama dalam hal pendampingan dan pembinaan sebelum mengikuti seleksi.

Fenomena yang terjadi di Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe menunjukkan bahwa disiplin kerja, motivasi, dan pengembangan pegawai masih menjadi tantangan yang perlu perhatian serius. Meskipun sistem absensi digital seperti *fingerprint* telah diterapkan, belum mampu menumbuhkan budaya disiplin yang konsisten, terlihat dari

masih adanya pegawai yang datang hanya untuk absen lalu meninggalkan kantor. Dari sisi motivasi, insentif dan penghargaan yang ada belum sepenuhnya mendorong semangat kerja pegawai secara merata, yang berdampak pada rendahnya inisiatif dan tanggung jawab. Sementara itu, mekanisme pengembangan pegawai yang mengharuskan lulus seleksi tes justru menjadi hambatan bagi sebagian pegawai yang berminat, tetapi belum memenuhi standar nilai, sehingga mengurangi akses terhadap peningkatan kompetensi. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan publik, yang jika tidak ditangani, dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan instansi.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, terlihat jelas bahwa disiplin kerja, motivasi kerja dan pengembangan pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kinerja pegawai pada kantor pertanahan kota lhokseumawe. Sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi **“Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Pengembangan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Lhokseumawe”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor pertanahan kota lhokseumawe?

2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor pertanahan kota lhokseumawe?
3. Bagaimana pengaruh pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai pada kantor pertanahan kota lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor pertanahan kota lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor pertanahan kota lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan pegawai terhadap kinerja pegawai pada kantor pertanahan kota lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian serta perumusan masalah dan tujuan penelitian maka manfaat penelitian ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi kantor pertanahan kota lhokseumawe dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui pengelolaan yang lebih baik terhadap disiplin kerja, motivasi kerja, dan pengembangan pegawai.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara disiplin kerja, motivasi kerja dan pengembangan pegawai. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji variabel serupa