

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Di era globalisasi sekarang, bisa dikatakan berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai sebuah target atau tujuan tertentu akan sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan tersebut. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang sudah terjamin kemampuannya, keterampilannya dan ketekunannya dalam bekerja sehingga organisasi atau perusahaan akan mampu bersaing dalam era globalisasi dan terus bertahan di zaman yang semakin berkembang.

Sumber daya manusia yang berkualitas ini adalah sumber daya yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam bekerja. Oleh sebab itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat mengembangkan kinerja karyawan. Karyawan yang diharapkan untuk selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuannya agar lebih baik dan sesuai dengan prosedur serta dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi tersebut.

Dalam upaya mencapai tujuan perusahaan kinerja karyawan sangatlah penting bagi sebuah perusahaan, karena produktif atau tidaknya karyawan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan. Kinerja adalah bentuk dari hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam menjalankan tugas yang diberikan

berdasarkan kompetensi, pengalaman, integritas dan juga waktu. Keberhasilan suatu kantor atau instansi pemerintah tidak hanya ditentukan oleh struktur organisasi dan fasilitas pendukung, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Karyawan dan pejabat yang kompeten, berdedikasi, dan profesional akan memastikan kegiatan operasional berjalan lancar dan pelayanan publik berjalan optimal. Sebaliknya, menurunnya kualitas SDM dapat mengakibatkan menurunnya kinerja, pelayanan yang kurang memuaskan, bahkan berisiko menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut. Oleh karena itu, pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia di kantor dan instansi pemerintah harus menjadi prioritas utama. Dengan SDM yang berkualitas dan profesional, instansi pemerintah dapat menjalankan tugasnya secara efektif, memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dan mendukung terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel.

Menurut Simamora (2004) pemanfaatan tenaga kerja yang efisien dan terarah menjadi faktor utama dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menetapkan kebijakan yang dapat menggerakkan tenaga kerja agar bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Efektivitas dan keterarahan dalam penggunaan tenaga kerja berperan penting dalam peningkatan produktivitas kerja. Untuk mencapainya, perusahaan harus menerapkan kebijakan yang mampu memotivasi karyawan agar lebih produktif. Sumber daya manusia merupakan aset paling berharga dalam suatu organisasi karena berperan dalam mengoptimalkan sumber daya lainnya. Dalam operasional bisnis, tidak ada faktor lain yang memiliki dampak lebih langsung terhadap

perusahaan selain sumber daya manusia, menjadikannya elemen paling penting dalam organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Aceh Tengah adalah instansi pemerintahan yang bertanggungjawab untuk mengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil memiliki tugas melaksanakan pendaftaran penduduk, pengelolaan data, dan pelayanan publik terkait dokumen kependudukan. Disdukcapil Aceh Tengah aktif dalam berbagai program untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat seperti program “Kampung Sadar Adminduk” (Kaminduk), yang bertujuan memfasilitasi pendaftaran dokumen kependudukan secara online ditingkat kampung, selain itu Disdukcapil juga melaksanakan program konseling untuk pegawai guna meningkatkan kesejahteraan mental dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan, mereka juga fokus pada perekaman KTP Elektronik ke sekolah-sekolah untuk mempercepat proses administrasi kependudukan. Disdukcapil Aceh Tengah berupaya untuk memudahkan akses layanan administrasi kependudukan dengan menetapkan standar pelayanan seperti persyaratan, prosedur, dan waktu penyelesaian dokumen yang cepat dan gratis.

Tingginya kinerja karyawan sangat berpengaruh dalam memperoleh hasil pelayanan yang baik, karena dalam setiap kemajuan perusahaan para karyawan mempunyai peranan penting karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi karena kinerja merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan. Tersedianya sumber daya manusia di dalam organisasi tidak hanya diperlakukan

seperti itu saja, tetapi juga harus ditingkatkan kualitasnya dengan melakukan suatu usaha.

Kinerja merupakan hasil kerja dari segi kuantitas Kinerja seorang karyawan akan baik apabila pegawai mempunyai keahlian yang berkualitas, kesediaan untuk bekerja, adanya upah atau imbalan yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Agar terwujudnya penempatan sumber daya manusia yang dimiliki yang sesuai dengan keahliannya, perusahaan perlu untuk melakukan analisa jabatan guna menempatkan orang yang tepat sehingga kinerja perusahaan lebih efektif dan memberikan motivasi sendiri untuk bersaing secara positif di dalam perusahaan. Jika pembagian tugas dan pekerjaan berjalan dengan baik, kinerja perusahaan juga akan meningkat, pola pengembangan karir yang terstruktur akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya demi mendapatkan jabatan di masa yang akan datang. Kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target/ sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Jufrizen, 2017).

Menurut Kasmir (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah akan semakin baik atau semakin buruk. Istilah

kinerja menurut beberapa para ahli yang berbeda, tetapi secara prinsip bahwa kinerja mengarahkan kepada suatu proses dalam rangka pencapaian hasil kerja.

Menurut Mangkunegara (2016) kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga didefinisikan sebagai suatu hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja, target atau sasaran. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas yang diberikan berdasarkan pada kemampuan dan pengalaman dalam bekerja. Kinerja pegawai sangat mempengaruhi kualitas dari sebuah organisasi. Apabila kinerja pegawai bagus, maka akan berdampak baik pada organisasi dan organisasi juga akan mendapatkan keuntungan. Namun sebaliknya apabila kinerja pegawai buruk, maka akan membuat kinerja sebuah organisasi menurun dan akan mengalami kerugian (Hasibuah, 2017).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah keadaan disekitar tempat kerja yang dapat berpengaruh terhadap karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam sebuah perusahaan karena dapat berdampak terhadap kinerja karyawan. Karena dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, karyawan dapat menyelesaikan semua pekerjaan sesuai tanggung jawab yang sudah diberikan oleh perusahaan.

Menurut Luthans (2011) lingkungan kerja adalah lingkungan dimana karyawan melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Dimana lingkungan kerja adalah kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada dalam organisasi. Maka dari itu organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, pertukaran udara yang baik, warna, penerangan yang cukup, serta lingkungan kerja non fisik suasana kerja pegawai, kesejahteraan pegawai, hubungan antar sesama pegawai, hubungan antar pegawai dengan pimpinan, serta tempat ibadah). Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azikin (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Rahman (2017) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap lingkungan kerja.

Fenomena lingkungan kerja pada kantor Disdukcapil Aceh Tengah bisa dilihat dari sisi kerapian tata ruang masih kurang maksimal karena masih ditemui penataan berkas yang kurang rapi dan fasilitas kantor yang masih kurang seperti kursi, meja untuk pegawai, dan komputer kantor. Kantor Disdukcapil Aceh Tengah desain tempat dan ruang untuk masing-masing ruangan belum dibenahi menyesuaikan desain tempat kerja yang modern, terlihat bahwa meja kerja antar pegawai terlalu berdekatan, banyaknya dokumen dan barang-barang lain yang

diletakkan diatas dan disekeliling meja kerja mengakibatkan terganggunya pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Selain itu, tingkat kebisingan di lingkungan kerja juga dinilai kurang baik. Hal ini disebabkan oleh lokasi kantor yang berada dekat dengan jalan, sehingga suara kendaraan sering terdengar masuk ke dalam area kerja. Untuk meningkatkan kenyamanan dan produktivitas diperlukan fasilitas yang lebih memadai dan penataan yang lebih baik.

Selain faktor lingkungan kerja, faktor disiplin juga berpengaruh terhadap perusahaan karena setiap perusahaan atau organisasi menginginkan tingkat kedisiplinan karyawan yang tinggi dengan disiplin kerja yang tinggi akan menumbuhkan kesadaran bagi para karyawan untuk melakukan tugas yang telah diberikan, dimana pembentukannya tidak timbul dengan sendirinya melainkan harus dibentuk melalui pendidikan formal maupun non formal dengan demikian, semakin tingginyadisiplin kerja setiap karyawan yang didukung oleh keahlian, upah, atau gaji yang layak, maka akan mempengaruhi aktivitas-aktivitas dari perusahaan itu sendiri. Disiplin kerja merupakan sikap sadar atau kesediaan seorang karyawan untuk melakukan dan mentaati aturan-aturan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Masdi (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 tanggung jawabnya. Disiplin kerja harus selalu di jaga bahkan harus ditingkatkan lebih baik karena disiplin kerja yang baik

mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut Setiawan (2013:113) disiplin kerja karyawan tidak hanya dilihat dari absensi, tetapi juga bisa dinilai dari sikap karyawan tersebut dalam pelaksanaan pekerjaan. Karyawan yang mempunyai disiplin tinggi tidak menunda-nunda pekerjaan dan selalu berusaha menyelesaikan tepat waktu meskipun tidak ada pengawasan langsung dari atasan. Disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan guna memotivasi mereka untuk mengubah perilakunya dan meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi seluruh peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku (Sutrisno, 2019). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kristanti (2019) bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Harahap (2020) menyatakan disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Fenomena disiplin kerja pada kantor Disdukcapil Aceh Tengah bisa dilihat dari tingkat kehadiran dan ketepatan waktu datang ke kantor. Beberapa pegawai datang ke kantor hanya untuk melakukan *finger scan* tanpa memenuhi kewajibannya untuk bekerja dan masih kurang mematuhi peraturan yang ada di kantor Disdukcapil tersebut. Ini didukung dari hasil survei data awal di lapangan bahwa ada beberapa pegawai yang menggunakan jam kerja mereka untuk kepentingan pribadi, misalkan setelah jam makan siang ada beberapa pegawai yang pergi dengan alasan menjemput anak atau urusan pribadi lain dan kembali

kekantor tidak tepat waktu. Maka dari itu jam kerja mereka tidak dimanfaatkan dengan baik sehingga pekerjaan mereka kurang maksimal, pekerjaan yang harusnya diselesaikan dalam satu hari, jadi dapat terselesaikan dalam 2 atau 3 hari.

Adanya disiplin kerja yaitu ketepatan waktu karyawan dan ketaatan terhadap norma-norma yang telah ditetapkan akan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Semakin tinggi disiplin kerja maka semakin baik tingkat kinerja pegawai dan sebaliknya semakin buruk tingkat disiplin semakin buruk pula kinerjanya.

Selain faktor lingkungan kerja dan disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, namun motivasi kerja juga menjadi salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan. Apabila motivasi kerja tinggi maka semua pekerjaan yang dibebankan kepadanya akan lebih cepat selesai, pekerjaan yang dengan cepat dan tepat selesai inilah yang pada akhirnya akan menghasilkan prestasi kerja yang baik.

Hierarki kebutuhan maslow, menyatakan bahwa manusia memiliki lima tingkat kebutuhan yang harus dipenuhi, yang disusun dalam piramida. Kebutuhan ini dibagi menjadi dua kategori yaitu kebutuhan dasar (kebutuhan fisiologis dan keamanan) dan kebutuhan psikologis (kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri).

Menurut Hasibuan (2017) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Motivasi dapat dipandang

sebagai energi positif untuk melakukan peningkatan produktivitas kinerja pegawai. Motivasi muncul dari dalam diri seseorang karena adanya dorongan untuk mencapai suatu tujuan. Tujuan ini adalah menyangkut kebutuhan, oleh karena itu untuk mencapai suatu tujuan hal yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan kepada pegawai adalah memberikan motivasi positif seperti melakukan pelatihan, bimbingan dan menghargai hasil karyanya dengan memberikan penghargaan dan bonus. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nazaruddin & Mulia (2022) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Harahap (2020) motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya menurut Subroto (2018) motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Fenomena motivasi kerja pada kantor Disdukcapil Aceh Tengah dapat dilihat dari beberapa aspek, yang pertama adalah penghargaan pegawai teladan, jadi setiap bulan pegawai yang menunjukkan kinerja terbaik diberikan penghargaan. Hal ini mendorong pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan berkompetisi secara sehat, kemudian Disdukcapil menyediakan program konseling untuk membantu pegawai mengelola stres dan meningkatkan keterampilan komunikasi, selanjutnya Disdukcapil juga menerapkan sistem penghargaan dan sanksi yang membantu memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik. Pegawai yang berkinerja lemah akan mendapatkan peringatan dari atasan, sementara yang berprestasi akan dihargai dengan pemberian penghargaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

agar perusahaan dapat terus maju dan mencapai tujuannya, maka perlu dilakukan pengembangan terhadap kinerja karyawan dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menanamkan disiplin kerja yang tinggi serta meningkatkan motivasi kerja yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tingginya kinerja karyawan disebabkan oleh adanya lingkungan kerja yang kondusif, disiplin kerja yang tinggi dan motivasi kerja yang tinggi serta diterapkan dengan baik maka hal inilah yang mendorong penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan kerja, Disiplin kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Disdukcapil Aceh Tengah”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah yang dapat dianalisa adalah:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Disdukcapil AcehTengah?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Disdukcapil Aceh Tengah?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Disdukcapil AcehTengah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Disdukcapil Aceh Tengah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Disdukcapil Aceh Tengah
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai kantor Disdukcapil Aceh Tengah.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian diatas, oleh karena itu penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak seperti berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini dapat bermanfaat memberikan masukan bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan evaluasi terhadap pengetahuan yang telah di dapat mengenai manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

##### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik, bagi peneliti sendiri dan bagi pihak fakultas.