

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa globalisasi dengan rivalitas yang kian intensif, entitas organisasi dituntut untuk menguasai aset insani (SDM) yang bukan sekadar mumpuni, melainkan juga menampilkan produktivitas unggul. Performa individu pekerja menjadi elemen esensial yang menggariskan keberhasilan sebuah organisasi dalam meraih sasaran strategisnya. Tanpa karyawan yang bekerja dengan baik, visi dan misi organisasi tidak akan dapat tercapai secara optimal.

Di sektor pemerintahan, termasuk pada instansi pelayanan publik seperti Kantor Imigrasi, tuntutan terhadap kualitas pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional semakin tinggi. Masyarakat berharap pelayanan yang diberikan bersifat responsif, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang baik menjadi sangat penting, terutama dalam hal menumbuhkan disiplin kerja, motivasi, serta kepuasan kerja karyawan sebagai pendorong utama tercapainya kinerja yang optimal.

Berdasarkan pandangan Moeheriono (2016), performa (performance) dimaknai sebagai suatu bentuk laku, mekanisme, ataupun tata cara dalam melaksanakan peranan organisasi. Beliau menafsirkan kinerja karyawan, atau yang acap kali diistilahkan performance, sebagai buah pencapaian kerja yang diraih oleh perseorangan maupun kolektif dalam suatu entitas organisasi, baik dari segi mutu maupun jumlah, sejalan dengan kewenangan, kepercayaan, serta tanggung jawab masing-masing pihak, demi mewujudkan sasaran institusi secara legal, tidak

melanggar ketentuan hukum, dan tetap berpegang pada prinsip moral serta etika. Sementara itu, menurut Mujiani & Ariefin (2021), disiplin ialah kesadaran serta kerelaan seseorang untuk tunduk dan patuh terhadap seluruh aturan korporasi serta norma sosial yang berlaku.

Disiplin juga mengandung makna kesanggupan dan keikhlasan individu dalam menuruti ketentuan maupun tata tertib yang mengikat di lingkungannya. Disiplin kerja sendiri menggambarkan kadar kepatuhan karyawan terhadap kebijakan dan regulasi yang berlaku di ranah pekerjaan. Derajat disiplin yang tinggi akan menumbuhkan suasana kerja yang tertata dan produktif, sehingga memperkuat performa baik secara personal maupun kolektif. Sebaliknya, lemahnya kedisiplinan kerap menjadi penghalang dalam perwujudan sasaran organisasi.

Merujuk pada Hasibuan (2013), motivasi diartikan sebagai pemberian energi pendorong yang menyalurkan dorongan gairah kerja personal, sehingga individu terdorong untuk bersinergi, berkarya secara produktif dan efisien, serta menyelaraskan seluruh daya upayanya demi tercapainya kepuasan. Dorongan motivasi kerja pun memegang peranan krusial dalam mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik mereka. Motivasi yang tinggi memungkinkan karyawan untuk lebih bersemangat, kreatif, dan berkomitmen terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, motivasi yang rendah dapat menurunkan produktivitas dan kualitas kerja. Di sisi lain, kepuasan kerja berperan sebagai indikator krusial yang mencerminkan kondisi emosional dan persepsi pegawai terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja yang baik dapat meningkatkan loyalitas, mengurangi tingkat turnover, dan secara langsung berdampak pada kinerja karyawan. Namun,

kurangnya kepuasan kerja sering kali memicu stres, ketidakpuasan, dan bahkan konflik di tempat kerja.

Berdasarkan Indrasari (2017), dapat ditarik simpulan bahwa kepuasan kerja timbul apabila tidak terdapat kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan persepsi terhadap realitas, karena batas minimal yang diharapkan telah terpenuhi. Dengan kata lain, kepuasan kerja memantulkan intensitas ekspektasi atas terealisasinya kontrak psikologis personal. Derajat kepuasan kerja cenderung meningkat pada individu yang menerima imbalan sepadan dalam relasi mereka dengan manfaat yang diberikan organisasi.

Kantor Imigrasi Lhokseumawe sebagai instansi pelayanan publik memikul amanah yang luas dalam menyalurkan layanan prima kepada publik. Oleh karena itu, menelaah dampak disiplin kerja, dorongan motivasi, serta kepuasan kerja terhadap performa karyawan menjadi suatu urgensi. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji keterkaitan ketiga variabel tersebut terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Lhokseumawe, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Prestasi kerja karyawan merupakan indikator esensial yang menakar kesuksesan sebuah entitas organisasi, baik dari sisi ranah privat maupun lembaga pemerintahan. Dalam konteks organisasi pemerintahan seperti Kantor Imigrasi Lhokseumawe, kinerja karyawan memiliki dampak langsung atas mutu layanan yang disuguhkan kepada khalayak ramai. Sebagai lembaga yang bertugas memberikan pelayanan publik di bidang keimigrasian, kualitas kinerja karyawan

sangat memengaruhi citra organisasi serta kepuasan masyarakat. Dengan demikian, ikhtiar dalam mengoptimalkan performa karyawan menjadi prioritas esensial yang wajib dijalankan secara konsisten dan berkesinambungan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan sangat beragam, di antaranya yakni disiplin kerja, dorongan motivasi, serta rasa puas dalam bekerja. Disiplin kerja sendiri merupakan elemen fundamental dalam menjaga keberlangsungan aktivitas organisasi. Pegawai dengan kadar kedisiplinan yang tinggi lazimnya sanggup menuntaskan tanggung jawab selaras dengan standar serta batas waktu yang telah ditetapkan. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja sering kali menyebabkan penurunan produktivitas, penundaan pekerjaan, bahkan konflik di lingkungan kerja.

Dorongan kerja juga memegang fungsi krusial dalam menetapkan intensitas upaya serta pengabdian pegawai dalam menuntaskan amanah-amanahnya. Semangat yang membuncah memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan antusias, menunjukkan kreativitas, dan memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Dalam organisasi pemerintah, di mana tantangan pelayanan sering kali melibatkan prosedur yang kompleks dan interaksi langsung dengan masyarakat, motivasi kerja menjadi elemen yang sangat krusial untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Di sisi lain, kepuasan kerja karyawan juga menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Kepuasan profesi merefleksikan derajat kenyamanan, penghargaan, dan kepuasan yang dirasakan pegawai terhadap situasi kerja beserta keuntungan yang diperoleh. Individu yang merasakan kepuasan dalam

pekerjaannya umumnya menunjukkan loyalitas yang kuat serta produktivitas yang optimal, serta mampu bekerja dengan efisien. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menurunkan semangat kerja, meningkatkan tingkat absensi, dan bahkan memicu keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Kantor Imigrasi Lhokseumawe, sebagai salah satu lembaga vertikal di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, memikul beban tanggung jawab yang signifikan dalam menyuguhkan pelayanan prima kepada publik, seperti pengurusan paspor, visa, dan dokumen keimigrasian lainnya. Dengan tugas yang cukup kompleks dan berorientasi pada pelayanan publik, penting bagi kantor ini untuk memastikan kinerja karyawan berada pada tingkat optimal. Hal ini hanya dapat dicapai apabila elemen-elemen yang berpengaruh terhadap performa pegawai, seperti kedisiplinan, dorongan motivasi, serta kepuasan kerja, ditata dan dioptimalkan dengan tepat.

Namun, dalam realitasnya, berbagai kendala sering kali dihadapi oleh Kantor Imigrasi Lhokseumawe dalam mengelola kinerja karyawan. Tingkat disiplin yang tidak konsisten, kurangnya motivasi akibat beban kerja yang tinggi, serta adanya ketidakpuasan terhadap sistem penghargaan atau lingkungan kerja menjadi tantangan yang perlu diatasi. Jika tantangan ini tidak segera ditangani, maka dikhawatirkan dapat menimbulkan reperkusi merugikan terhadap mutu layanan yang disalurkan kepada masyarakat.

Penelitian ini menjadi krusial untuk dijalankan demi menelaah sejauh mana derajat kepatuhan, dorongan motivasi, serta kepuasan kerja memberikan dampak terhadap performa pegawai di Kantor Imigrasi Lhokseumawe. Dengan menelaah

keterkaitan antar variabel tersebut, diharapkan pihak manajemen mampu merumuskan taktik yang akurat dan efektif dalam mengakselerasi performa pegawai secara komprehensif. Di samping itu, riset ini juga memiliki relevansi dalam memperkaya khazanah teori pada ranah manajemen sumber daya manusia, khususnya pada konteks lembaga pemerintahan. Sebagai institusi pelayanan publik, Kantor Imigrasi memiliki corak yang berbeda dibandingkan entitas swasta, sehingga temuan penelitian ini diharapkan sanggup menyajikan perspektif baru yang bermanfaat bagi pengelolaan kinerja aparatur di sektor pemerintahan.

Penelitian ini juga memiliki nilai praktis dalam mendukung pencapaian visi dan misi Kantor Imigrasi Lhokseumawe. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, pihak manajemen dapat mengambil langkah-langkah strategis yang bukan sekadar mengoptimalkan efisiensi kerja, melainkan juga mengangkat tingkat kepuasan publik selaku penerima layanan. Fenomena ini selaras dengan inisiatif pemerintah dalam menggenjot mutu layanan publik di seluruh sektor.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran empiris perihal dampak ketertiban kerja, dorongan intrinsik, serta rasa kepuasan profesi terhadap daya guna pegawai, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan oleh Kantor Imigrasi Lhokseumawe. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendukung upaya peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh, sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan profesional.

Dalam ranah profesional, performa pegawai menjadi salah satu elemen krusial yang menandai keberhasilan suatu entitas, termasuk lembaga pemerintahan semacam Kantor Imigrasi Kelas II Lhokseumawe. Akan tetapi, dalam praktiknya, masih dijumpai sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan kapabilitas kerja karyawan. Fenomena ini tampak dari masih adanya keterlambatan dalam penyelesaian tugas, kurangnya inisiatif dalam bekerja, serta ketidaksesuaian antara hasil kerja yang dicapai dengan target yang telah ditetapkan.

Permasalahan tersebut diduga berkaitan dengan beberapa faktor internal karyawan, seperti kedisiplinan, dorongan motivasi, serta kepuasan profesi. Kekurangan disiplin kerja tergambar dari ketidakpatuhan terhadap jam kerja atau prosedur operasional yang berlaku. Di sisi lain, motivasi kerja yang rendah dapat terlihat dari minimnya semangat dan antusiasme dalam menyelesaikan tanggung jawab. Sementara itu, kepuasan kerja yang tidak optimal bisa berpengaruh terhadap loyalitas dan dedikasi karyawan terhadap pekerjaan mereka.

Fenomena ini menjadi penting untuk diteliti mengingat peran strategis Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan publik di bidang keimigrasian. Dengan memahami sejauh mana disiplin, dorongan motivasi, serta kepuasan profesi berdampak pada performa pegawai, sehingga pihak manajemen dapat menempuh langkah-langkah yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kinerja pegawai.

Salah satu gejala yang kerap muncul ialah tingginya frekuensi ketidakhadiran pegawai. Saat individu tidak menegakkan disiplin kehadiran, hal ini bukan hanya mengacaukan ritme kerja, melainkan juga menurunkan semangat kolektif tim.

Pegawai yang hadir secara konsisten cenderung terbebani oleh tugas tambahan yang timbul akibat absennya rekan kerja, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan kerja dan memicu rasa jengkel maupun frustrasi di kalangan karyawan yang taat disiplin.

Motivasi kerja juga menjadi faktor kunci dalam kinerja pegawai di Kantor Imigrasi. Pegawai yang diliputi dorongan motivasi cenderung menampilkan produktivitas tinggi serta menunjukkan kesetiaan yang kuat terhadap tanggung jawabnya. Namun, jika karyawan merasa bahwa usaha mereka tidak dihargai atau tidak ada peluang untuk pengembangan karir, motivasi mereka dapat menurun. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang rendah berhubungan langsung dengan kepuasan kerja yang rendah, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja secara keseluruhan.

Kepuasan kerja di Kantor Imigrasi Lhokseumawe juga dipengaruhi oleh unsur kondisi lingkungan kerja. Suasana yang kurang kondusif, misalnya minimnya sarana yang memadai atau interaksi interpersonal yang buruk antar karyawan, dapat menurunkan kepuasan kerja. Ketika pegawai merasa tidak nyaman di tempat kerja, mereka cenderung kurang termotivasi dan disiplin dalam menjalankan tugas.

Selain itu, adanya beban kerja yang tidak seimbang juga menjadi masalah. karyawan yang merasa terbebani dengan tugas yang berlebihan tanpa dukungan yang memadai dapat mengalami stres, yang berdampak negatif pada motivasi dan kepuasan kerja mereka. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja dan kepuasan kerja.

Fenomena lain yang perlu diperhatikan adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara manajemen dan pegawai. Ketika karyawan merasa tidak mendapatkan informasi yang terang mengenai peranan dan amanah mereka, hal tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan. Komunikasi yang buruk juga dapat menghambat pengembangan motivasi dan disiplin kerja, karena karyawan tidak merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Pengaruh budaya organisasi juga tidak bisa diabaikan. Budaya yang mendukung disiplin, motivasi, dan kepuasan kerja akan menciptakan lingkungan yang positif bagi karyawan. Sebaliknya, budaya yang tidak mendukung dapat menyebabkan ketidakpuasan dan rendahnya motivasi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk membangun budaya organisasi yang sehat dan mendukung.

Dalam konteks ini, pelatihan dan pengembangan pegawai menjadi sangat penting. Program pelatihan yang baik mampu mengasah kecakapan serta wawasan pegawai, yang pada akhirnya turut memacu dorongan motivasi sekaligus mempertinggi rasa kepuasan kerja. Ketika karyawan merasa bahwa mereka memiliki kesempatan untuk belajar dan berkembang, mereka cenderung lebih disiplin dan termotivasi dalam pekerjaan mereka.

Akhirnya, penting untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap unsur-unsur yang memengaruhi kedisiplinan kerja, dorongan motivasi, serta rasa kepuasan profesi. Dengan melakukan survei dan wawancara, manajemen dapat mengidentifikasi masalah yang ada dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Hal ini akan membantu menumbuhkan suasana kerja yang lebih

kondusif sekaligus mengakselerasi performa pegawai di Kantor Imigrasi Lhokseumawe.

Secara keseluruhan, fenomena dan masalah yang terjadi di Kantor Imigrasi Lhokseumawe terkait dengan kedisiplinan kerja, dorongan motivasi, serta kepuasan profesi saling terkait dan menuntut perhatian intens dari manajemen guna menumbuhkan atmosfer kerja yang produktif sekaligus memuaskan bagi seluruh pegawai.

Fenomena atau masalah yang terjadi di Kantor Imigrasi Lhokseumawe terkait dengan dampak kedisiplinan kerja, dorongan motivasi, serta kepuasan profesi bersifat sangat kompleks dan saling bertautan. Dalam kerangka ini, kedisiplinan kerja menempati posisi krusial sebagai salah satu faktor penentu performa pegawai. Kedisiplinan yang rendah dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Ketidakpuasan ini dapat menciptakan siklus negatif yang berdampak pada motivasi kerja.

Salah satu gejala yang kerap muncul ialah tingginya frekuensi ketidakhadiran pegawai. Saat individu lalai menegakkan disiplin kehadiran, hal ini tidak hanya mengacaukan ritme operasional, tetapi juga menurunkan semangat kolektif tim. Karyawan yang hadir secara konsisten cenderung merasa terbebani oleh pekerjaan tambahan yang harus mereka tanggung akibat ketidakhadiran rekan kerja. Kondisi ini berpotensi menurunkan rasa kepuasan kerja sekaligus memunculkan rasa frustrasi di antara pegawai yang menegakkan disiplin.

Motivasi kerja juga menjadi faktor kunci dalam kinerja karyawan di Kantor Imigrasi. Pegawai yang diliputi dorongan motivasi umumnya menunjukkan produktivitas tinggi serta kesetiaan yang kuat terhadap tanggung jawabnya. Namun, jika karyawan merasa bahwa usaha mereka tidak dihargai atau tidak ada peluang untuk pengembangan karir, motivasi mereka dapat menurun. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang rendah berhubungan langsung dengan kepuasan kerja yang rendah, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja secara keseluruhan.

Kepuasan kerja di Kantor Imigrasi Lhokseumawe juga dipengaruhi oleh unsur kondisi lingkungan kerja. Suasana yang kurang kondusif, misalnya minimnya sarana yang memadai atau hubungan interpersonal yang buruk antar karyawan, dapat menurunkan kepuasan kerja. Ketika karyawan merasa tidak nyaman di tempat kerja, mereka cenderung kurang termotivasi dan disiplin dalam menjalankan tugas.

Selain itu, adanya beban kerja yang tidak seimbang juga menjadi masalah. Karyawan yang merasa terbebani dengan tugas yang berlebihan tanpa dukungan yang memadai dapat mengalami stres, yang berdampak negatif pada motivasi dan kepuasan kerja mereka. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja dan kepuasan kerja.

Fenomena lain yang perlu diperhatikan adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan. Ketika karyawan merasa tidak mendapatkan informasi yang terang mengenai peranan dan amanah mereka, hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan. Komunikasi yang buruk

jugadapat menghambat pengembangan motivasi dan disiplin kerja, karena karyawan tidak merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Pengaruh budaya organisasi juga tidak bisa diabaikan. Budaya yang mendukung disiplin, motivasi, dan kepuasan kerja akan menciptakan lingkungan yang positif bagi karyawan. Sebaliknya, budaya yang tidak mendukung dapat menyebabkan ketidakpuasan dan rendahnya motivasi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk membangun budaya organisasi yang sehat dan mendukung.

Dalam konteks ini, pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi sangat penting. Program pelatihan yang baik mampu mengasah kecakapan serta wawasan pegawai, yang pada akhirnya turut memacu dorongan motivasi sekaligus mempertinggi rasa kepuasan kerja. Ketika karyawan merasa bahwa mereka memiliki kesempatan untuk belajar dan berkembang, mereka cenderung lebih disiplin dan termotivasi dalam pekerjaan mereka.

Akhirnya, penting untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap unsur-unsur yang memengaruhi kedisiplinan kerja, dorongan motivasi, serta rasa kepuasan profesi. Dengan melakukan survei dan wawancara, manajemen dapat mengidentifikasi masalah yang ada dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Langkah ini akan menumbuhkan suasana kerja yang lebih kondusif sekaligus mengakselerasi performa pegawai di Kantor Imigrasi Lhokseumawe.

Secara keseluruhan, fenomena dan masalah yang terjadi di Kantor Imigrasi Lhokseumawe terkait dengan kedisiplinan kerja, dorongan motivasi, serta kepuasan profesi yang saling bertaut, perhatian intens dari manajemen menjadi krusial untuk

menumbuhkan atmosfer kerja yang produktif sekaligus memuaskan seluruh pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik dan ingin menganalisis **“Pengaruh disiplin kerja, Motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan pada kantor imigrasi kelas II lhokseumawe.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan tersebut, maka pertanyaan penelitian dalam kajian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor imigrasi kelas II lhokseumawe ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor imigrasi kelas II lhokseumawe ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor imigrasi kelas II lhokseumawe ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sedangkan sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor imigrasi kelas II lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor imigrasi kelas II lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kantor imigrasi kelas II lhokseumawe.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Praktis

Secara aplikatif, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat nyata bagi Kantor Imigrasi Kelas II Lhokseumawe dalam mengoptimalkan performa pegawainya. Dengan menelaah sejauh mana kedisiplinan kerja, dorongan motivasi, serta kepuasan profesi memengaruhi kinerja karyawan, manajemen dapat merancang kebijakan dan strategi yang lebih tepat guna untuk meningkatkan produktivitas sekaligus mutu pelayanan.

### 2. Teoritis

Kajian ini diharapkan sanggup menyumbangkan sumbangsih dalam pengayaan khazanah ilmu pengetahuan, khususnya pada ranah manajemen aset insani (SDM). Secara konseptual, penelitian ini memperluas wawasan mengenai keterkaitan antara kedisiplinan kerja, dorongan motivasi, serta kepuasan profesi terhadap performa pegawai dalam kerangka institusi pemerintahan. Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat memperkuat atau memberikan sudut pandang baru terhadap teori-teori yang telah ada, terutama dalam pengelolaan kinerja di organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik. Di samping itu, temuan penelitian ini dapat berfungsi sebagai acuan akademik bagi peneliti lain yang berminat menelaah variabel serupa di organisasi atau sektor yang berbeda.