

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi (IPTEK) pada era saat ini yang sangat pesat memberikan dampak perubahan yang cepat diberbagai bidang, seperti perkembangan teknologi informasi, perkembangan keuangan, perkembangan Sumber Daya Manusia (SDM), dan lainnya. Sumber daya manusia memiliki perubahan yang pesat dengan kemampuan dan kemajuan instansi (Jara *et al.*, 2020). Perubahan tersebut berdampak kepada tuntutan SDM untuk mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi tersebut. Perubahan yang pesat membuat masyarakat menjadi lebih kritis terhadap kebijakan pemerintahan daerah (Sudarso, 2020) Institusi/Lembaga harus berlomba mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi agar tidak tersingkir dalam persaingan (Saputri dan Rizana, 2020). Aksesibilitas/Pelayanan menjadi kunci utama untuk instansi yang bergerak pada bidang pelayanan/jasa, misal seperti lembaga/instansi pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat (Ningsi *et al.*, 2017).

Struktur pemerintah dalam melayani masyarakat terbagi menjadi beberapa tingkatan mulai dari tingkat pusat, provinsi, kota/kabupaten, kecamatan, sampai dengan kelurahan. Kelurahan menjadi instansi penting dalam memberikan pelayanan, karena berinteraksi langsung dengan masyarakat, Dalam Undang Undang 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah untuk mengatur, dan mengurus urusan pemerintahan sendiri guna untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, dan pemberdayaan bagi masyarakat. Interaksi pada kelurahan berupa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Sertifikat Tanah, dan lainnya yang berupa kewajiban pada penyelesaian tugas yang diberikan kepada pegawai secara kuantitas dan kualitas (Sely dan Ari, 2022). Dalam Pemerintahan dalam negeri (Permendagri) 31 tahun 2006 dalam (Selviani, 2021) tentang pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan, maka keluraha mempunyai fungsi untuk melaksanakan

pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya. Pemberian pelayanan dalam instansi untuk masyarakat sebuah tuntutan yang diberikan kepada pegawai karena untuk menjaga kualitas pelayanan dan mampu berkompetensi dalam memberikan pelayanan yang baik (Marlianti Hasibuan, 2020). Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dibutuhkan disiplin dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Menurut (Mutia *et al.*, 2019) pelayanan menurun dapat diakibatkan oleh permasalahan motivasi kerja yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Akumulasi yang mempengaruhi kinerja pegawai seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) diantaranya adalah motivasi kerja dan disiplin kerja (Mujiyanti *et al.*, 2017)

Menurut Rivai dan Basri dalam (Riduansah dan Nurlinda, 2018) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari proses keberhasilan seseorang secara menyeluruh selama waktu tertentu dalam melaksanakan tugas. Keberhasilan secara menyeluruh yang dimaksud tidak hanya pada satu aspek atau indikator, melainkan pada beberapa indikator yang dapat menentukan kinerja seseorang, seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, efektifitas pekerjaan, dan kemandirian dalam bekerja. Menurut Menurut (Mawar dan Masruroh, 2018) kinerja pegawai adalah suatu cara untuk menempuh organisasi untuk mengembangkan seluruh kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Kinerja pegawai yang tinggi dapat mengimplikasi pada instansi, maka pihak pengelola sumber daya manusia harus mengetahui cara untuk tetap menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai (Meutia *et al.*, 2019). Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam kelurahan harapan jaya maka dapat dilihat dari target terealisasinya sebuah tugas yang diberika, maka data kinerja pada kantor kelurahan harapan jaya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Kinerja Pegawai 2022

Triwulan	Bentuk Pelayanan	Masuk	Belum Selesai	Persentase	Standar
Triwulan I	Pembuatan E-KTP	322	194	60%	1 Minggu
	Pembuatan KK	160	111	69%	3 Hari
	Pembuatan Akta Kelahiran	22	14	64%	1 Minggu
Triwulan II	Pembuatan E-KTP	264	180	68%	1 Minggu
	Pembuatan KK	118	67	56%	3 Hari
	Pembuatan Akta Kelahiran	32	11	34%	1 Minggu
Triwulan III	Pembuatan E-KTP	303	183	60%	1 Minggu
	Pembuatan KK	153	84	55%	3 Hari
	Pembuatan Akta Kelahiran	21	4	19%	1 Minggu

Sumber: Data kinerja kelurahan harapan jaya, 2022

Dapat diketahui pada tabel 1.1 data kinerja pegawai dalam triwulan pada tabel diatas menunjukkan kinerja pegawai yang bekerja dalam pembuatan surat surat yang dibutuhkan oleh masyarakat, triwulan I Januari – Maret, Triwulan II April – Juni, triwulan III Juli – September 2022. Pada data tersebut tugas yang dikerjakan tidak mencapai persentase 100%, masing masing pegawai dalam unit Pemantauan dan Monitoring (PaMor) diberikan tanggung jawab untuk melayani Rukun Warga (RW) yang nantinya akan membantu melayani masyarakat dalam pembuatan surat penting. Pada data tersebut dapat diketahui bahwasannya tingkat kinerja pegawai pada kantor kelurahan harapan jaya dalam menyelesaikan pekerjaan masih perlu ditingkatkan kembali, karena masih banyak target yang belum tercapai sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Menurut (Harahap dan Tirtayasa, 2020)

kinerja pegawai harus selalu diperhatikan peningkatan pada kinerja yang baik diharapkan dapat berdampak positif bagi kelangsungan pegawai dan instansi kelurahan harapan jaya, maka dari itu diperlukan evaluasi mengenai kinerja pegawai agar mengetahui penyebab tidak maksimalnya kinerja pegawai agar dapat mengetahui cara untuk memperbaiki kinerja pada kantor kelurahan harapan jaya. (Bacal, 2012) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai sarana komunikasi antara pemimpin dengan pegawainya secara terus-menerus. Kurangnya penanaman motivasi pada pegawai menyebabkan kinerja pegawai menjadi menurun. Menurut Dhian Garing (2017) dalam jurnal artikel (Siswanto, 2019) mendefinisikan motivasi kerja sebagai keinginan dalam diri seseorang dan usaha seseorang dimana dorongan tersebut dapat mempengaruhi semua faktor yang diperlukan oleh seseorang sampai mencapai tujuan yang sudah ditetapkan

Akumulasi penilaian kinerja pegawai akan berdampak pada kinerja organisasi/instansi. Untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan komitmen dari masing-masing pegawai, seperti kedisiplinan dalam bekerja yang membuat pegawai akan patuh dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Menurut (Fahmi, 2016:75) , kedisiplinan kehadiran bekerja, kedisiplinan waktu bekerja, dan lainnya. Kedisiplinan utama yang harus diperhatikan yaitu kedisiplinan kehadiran pegawai, jika pegawai tidak hadir akan sulit untuk merealisasikan kedisiplinan waktu bekerja (datang dan pulang sesuai dengan peraturan waktu bekerja), kedisiplinan menyelesaikan pekerjaan, dan kedisiplinan lainnya. Kedisiplinan yang tinggi harus diimbangi dengan motivasi agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi pernyataan tersebut dapat didukung oleh (Marayasa dan Faradila, 2019) bahwa kedisiplinan harus ditegaskan dalam suatu organisasi, tanpa kedisiplinan yang baik, organisasi/instansi sulit untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut (Daryanto dan Bintoro, 2017) kedisiplinan ini harus ditunjukkan kepada sikap dan pribadi pegawai bukan yang bersifat negatif dapat menjatuhkan dan menghakimi pegawai di depan pegawai lainnya

Pada kelurahan harapan jaya Bekasi utara, tingkat kedisiplinan kehadiran pegawai, kehadiran dalam bekerja sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Absensi Pegawai Kantor Kelurahan Harapan Jaya
Januari – Oktober 2022**

No.	Item	Keterangan	Persentase
1	Pegawai memiliki persentase kehadiran 100%	24	48%
2	Pegawai yang memiliki persentase kehadiran kurang dari 100%	26	52%
Total		50	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 1.2 di atas data absensi pegawai pada bulan Januari – Oktober 2022 pegawai yang memiliki persentase kehadiran 100% sebanyak 24 orang atau sebesar 48%, sedangkan pegawai yang memiliki persentase kurang dari 100% sebanyak 26 orang atau sebesar 50%. Absensi pada tabel diatas menunjukkan kehadiran dalam hari kerja yaitu dari hari senin sampai dengan jumat, kegiatan kelurahan pada hari sabtu dan minggu tidak terhitung dalam absesnsi karena bersifat loyalitas kepada masyarakat. Secara garis besar tingkat kedisiplinan pegawai kelurahan harapan jaya terbilang masih sangat kurang. Kedisiplinan sering kali diabaikan oleh pegawai, namun tanpa kedisiplinan tujuan/target instansi akan sulit tercapai. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya yang diberikan kepadanya (Suwanto, 2019). Jika pegawai pada kelurahan harapan jaya memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi, maka pegawai akan menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya dengan cepat serta tepat yang tergambar pada kinerja personal dan berdampak pada institusi. Pengertian lain tentang disiplin kerja yaitu pengertian dari (Narpati, 2017) yang menjelaskan disiplin adalah usaha yang timbul dari organisasi untuk tetap menjalankan peraturan yang harus dipatuhi setiap pegawainya. Menurut (Hudiyani *et al.*, 2019), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Hasibuan dalam (Mujiyanti *et al.*, 2017) menjelaskan disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan oleh pimpinan untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka berupaya untuk mengubah suatu perilaku untuk membuat seseorang sadar akan semua peraturan dan norma sosial yang berlaku dalam instansi

Untuk mencapai kinerja yang optimal pada setiap pegawai diperlukan dorongan dari diri sendiri yaitu dalam bentuk motivasi. Menurut (Mutia *et al.*, 2019) dengan motivasi kerja yang tinggi akan dapat memberikan dorongan yang dapat menggerakkan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk menciptakan keinginan yang tinggi. Motivasi adalah perilaku yang mendorong seseorang untuk memenuhi kebutuhan dalam bekerja. Meningkatnya motivasi dalam bekerja perlu ditumbuhkan oleh masing-masing pegawai, pernyataan tersebut dapat dibuktikan menurut (Lestari, 2022) motivasi merupakan bagian dari pembinaan, pengembangan, dan pengarahan dalam suatu organisasi. Menurut (Sudarso, 2020) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah motivasi dan disiplin kerja, maka dari itu sebuah instansi harus bisa membangkitkan motivasi dan disiplin kerjanya.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang menunjukkan masih terdapat pegawai yang belum optimal dalam melakukan kegiatan di kantor Kelurahan Harapan Jaya, dapat disimpulkan bagaimana meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Harapan Jaya melalui disiplin kerja dan motivasi kerja, maka rumusan masalah berupa pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Apakah motivasi kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kelurahan Harapan Jaya?
2. Apakah disiplin kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kelurahan Harapan Jaya?
3. Apakah motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Kelurahan Harapan Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai kantor Kelurahan Harapan Jaya
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kantor Kelurahan Harapan Jaya
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kantor Kelurahan Harapan Jaya

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

Dalam hasil teoritis diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat untuk memperkaya wawasan dan hasil penelitian bisa digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengkaji penelitian dalam bidang SDM

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Manfaat dari penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan untuk penulis mengenai pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Dalam hal penelitian yang penulis lakukan pada kantor Kelurahan Harapan Jaya dapat diselesaikan dengan teori-teori yang sudah dipelajari di bangku kuliah

- b. Bagi Kelurahan Harapan Jaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan evaluasi bagi kantor kecamatan agar dapat mengetahui pengaruh dari motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Kelurahan Harapan Jaya, agar kedepannya bisa menjadi kompetitif dalam pengelolaan SDM

- c. Bagi Perguruan Tinggi

Memberikan sumbangan dalam pengembangan wawasan dan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya pada motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, serta tambahan dari pihak-pihak yang nantinya akan membutuhkan

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah secara umum digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran masalah dalam penelitian. Ruang lingkup yang terlalu luas sering kali menyebabkan masalah yang terlalu luas atau lebar yang dapat memicu penelitian itu tidak fokus, maka dari itu penulis harus membatasi masalah yang akan diteliti akan tujuan yang diinginkan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini meneliti masalah motivasi kerja dan disiplin kerja dalam kurun waktu mulai dari Januari – Oktober 2022
2. Populasi pada kantor kelurahan harapan jaya untuk PNS sebanyak 9 pegawai, dan Staff Tkk sebanyak 41 yang benar benar bekerja dan terdaftar dalam list pegawai pada kelurahan

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi yang akan dilakukan penelitian adalah berpacu pada aturan pedoman penulisan tugas akhir/skripsi yang telah ditetapkan oleh program studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jaarta raya, sehingga diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan skripsi

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada umumnya. Dimana pada bab ini akan menjelaskan teori pengertian motivasi kerja dan indikatornya, pengertian disiplin kerja dan indikatornya, pengertian kinerja pegawai dan indikatornya. Selanjutnya menjelaskan penelitian terdahulu yang relevan dengan hipotesis yang telah dibuat

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data. Pada bab ini juga meliputi tahap pengolahan data dan pengujian instrumen penelitian

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang profil, sejarah objek penelitian, hasil analisis data, pembahasan hasil diskusi penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya.

