

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi saat ini, dunia bisnis tumbuh dengan cepat karena kemajuan dalam teknologi dan ilmu pengetahuan. Situasi ini mendorong setiap perusahaan terus berusaha meningkatkan kualitas karyawan yang dimiliki, agar tetap bisa bersaing secara berkelanjutan di tengah perubahan yang terus terjadi. Saat ini, sumber daya manusia (SDM) membutuhkan individu yang dapat cepat menguasai teknologi baru serta beradaptasi dengan perubahan. SDM ialah aset penting yang memiliki potensi untuk berkembang jika perusahaan ingin mencapai kesuksesan dalam jangka panjang. Menurut Nasution dalam Swadiputra (2022) Manusia adalah bagian penting dalam industri dan perusahaan, seperti yang dijelaskan, menunjukkan bahwa karyawan ialah aset terpenting bagi sebuah perusahaan.

SDM ialah investasi jangka panjang yang bijaksana serta memiliki dampak signifikan terhadap kinerja organisasi atau perusahaan. Namun, untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas dan kompeten, perusahaan harus secara teratur melaksanakan pengembangan serta memberikan penghargaan kepada setiap orang dalam tim sumber daya manusia, seperti yang dinyatakan oleh Oktavianti dalam Swadiputra (2022).

Salah satu elemen yang sangat berpengaruh terhadap performa karyawan adalah dorongan untuk bekerja (Sembiring, 2020). Dorongan untuk

bekerja memiliki peran penting dalam sebuah organisasi, Karena setiap pekerjaan membutuhkan tenaga fisik, uang, dan usaha manusia agar bisa menggapai tujuan yang diinginkan. Dengan adanya motivasi SDM dapat digunakan secara maksimal. Hal ini dapat diwujudkan dengan membangun kesediaan karyawan untuk bekerja dengan semangat. Dengan cara ini, perusahaan akan lebih mampu menggunakan tenaga kerja yang ada secara maksimal, sehingga akhirnya bisa meningkatkan jumlah produksi secara signifikan., mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Menurut Kurniawan dalam Surbakti (2022) motivasi dalam perusahaan sangatlah penting untuk kemajuan, di mana motivasi kerja dipahami sebagai sekumpulan perilaku yang menjadi dasar bagi tindakan menuju tujuan tertentu.

Motivasi, kepuasan kerja , dan kinerja karyawan merupakan aspek penting yang perlu dikelola secara optimal oleh perusahaan agar suatu tujuan organisasi dapat digapai. Salah satunya yang penting adalah menjaga agar motivasi kerja karyawan tetap tinggi dan sejalan dengan arah perusahaan, karena motivasi berperan sebagai faktor pendorong utama perilaku produktif. Karyawan yang bersemangat dan termotivasi biasanya lebih antusias dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Kualitas tenaga kerja di Indonesia tidak hanya di pengaruhi faktor – faktor dari dalam, seperti motivasi, pengalaman, keterampilan, kehadiran , kreativitas, dan kesehatan., dan sikap,

tetapi juga oleh faktor dari luar, meliputi kedisiplinan, kemampuan bekerjasama, rasa aman di lingkungan kerja, serta pemanfaatan teknologi yang mendukung pelaksanaan tugas. Serta kesesuaian bidang kerja dengan minat. Apabila motivasi kerja rendah, dampaknya akan terlihat pada menurunnya kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hal penting yang perlu diperhatikan oleh organisasi adalah rasa bahagia karyawan saat bekerja. Ini dapat berdampak negatif pada kinerja dan kontribusi jika karyawan tidak merasa nyaman, dihargai di tempat kerja atau merasa terganggu dalam pengembangan diri. Ketika karyawan merasa tidak nyaman, tidak dihargai dalam pekerjaan mereka, atau merasa terhambat dalam pengembangan diri, hal ini dapat memberikan dampak negatif pada kinerja dan kontribusi mereka. Setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka agar tetap dapat bersaing. Kinerja pegawai merupakan komponen utama yang memengaruhi kualitas layanan.

Menurut Handoko (2020), Kepuasan kerja bisa diartikan sebagai perasaan emosional yang muncul dari karyawan, baik berupa rasa senang maupun tidak senang terhadap pekerjaannya. Perihal ini tercermin dari sikap positif seorang pegawai terhadap tugas serta seluruh pengalaman yang diperoleh di lingkungan kerja. Kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan cara pandang pegawai terhadap tugas yang diemban, kondisi kerja yang

ada, serta kualitas hubungan dan kerja sama antara atasan dengan rekan kerja. Selain itu, karyawan yang taat pada aturan perusahaan dan menunjukkan sikap disiplin dalam bekerja akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik lagi serta membuat semua anggota organisasi merasa lebih nyaman. Lingkungan kerja yang demikian memberikan pengaruh positif terhadap aktivitas yang dijalankan, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja. Penelitian Endra (2021) menemukan peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi secara positif serta signifikan oleh motivasi kerja serta kepuasan kerja.

Kinerja pegawai ialah elemen utama dalam menentukan kesuksesan organisasi, termasuk lembaga pemerintah yang bergerak disektor layanan publik seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pada konteks pelayanan kinerja pegawai tidak semata-mata diukur dari pencapaian target administratif, tetapi juga dinilai melalui kualitas layanan, kecepatan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Maka itu, memahami berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, terutama dalam hal semangat bekerja dan rasa puas terhadap pekerjaan, sangat penting untuk diperhatikan.

Hasil penelitian terdahulu mengindikasikan motivasi serta kepuasan kerja berdampak signifikan pada kinerja pegawai, khususnya dibidang tertentu seperti sector pendidikan., kesehatan, dan sector swasta. Namun demikian, beberapa penelitian tersebut lebih banyak memperhatikan sector swasta atau

lembaga pemerintah dan cukup terbatas yang dilakukan pada instansi pelayanan publik, khususnya yang menangani langsung pelayanan masyarakat seperti Disdukcapil. Padahal karakteristik pekerjaan disektor public terutama di unit pelayanan langsung seperti Disdukcapil memiliki kompleksitas dan tantangan tersendiri yang berbeda. Selain itu, lembaga ini sangat penting bagi layanan public yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat dan akurat merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Namun, pelayanan yang optimal sangat bergantung pada kinerja pegawai. Beberapa faktor dari dalam, seperti semangat bekerja dan rasa puas dalam pekerjaan, diyakini bisa memengaruhi tingkat hasil kerja pegawai secara signifikan. Motivasi kerja mendorong pegawai untuk berusaha lebih keras mencapai target organisasi, sementara kepuasan kerja menciptakan rasa nyaman dan loyalitas yang berdampak positif. Jika motivasi dan kepuasan kerja tidak dikelola dengan baik, dapat berakibat pada menurunnya kinerja dan turunya kualitas pelayanan publik.

Layanan Administrasi Penduduk dan Perekaman Capil (Disdukcapil) adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola administrasi penduduk dan memberikan layanan perekaman kependudukan. Tugas utamanya adalah memberikan layanan kepada masyarakat terkait pengelolaan data penduduk serta penerbitan dokumen resmi yang berkaitan dengan identitas dan status hukum

seseorang. Dokumen - dokumen ini memuat penerbitan KTP, KK, Akta Kelahiran, serta Surat Tanda Penduduk (STP).

Adapun fenomena yang berkaitan dengan motivasi kerja di Disdukcapil kota Palembang adalah adanya system pemberian penghargaan. Pemberian penghargaan adalah salah satu bentuk pengakuan dari instansi kepada pegawai yang telah menunjukkan kinerja terbaik. Penghargaan ini dapat berupa penghargaan non - materi seperti piagam, maupun penghargaan materi seperti insentif financial seperti tunjangan kinerja atau Tukin melalui wawancara salah satu pegawai Disdukcapil Kota Palembang. Penghargaan ini diharapkan dapat membantu pegawai meningkatkan kinerja mereka. Karyawan dengan tingkat motivasi yang tinggi umumnya mampu bekerja lebih produktif, menjalankan tugas secara efisien, serta memperlihatkan antusiasme yang kuat dalam mewujudkan tujuan perusahaan secara maksimal.

**Tabel 1.1**

**Data Penghargaan Disdukcapil Kota Palembang**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Uraian</b>	<b>Bentuk Penghargaan</b>
<b>1</b>	2022	Penghargaan diberikan kepada Disdukcapil sebagai unit penyelenggara pelayanan public dalam kategori pelayanan prima, lingkup Disdukcapil Kabupaten /Kota tahun 2022 dari Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.	Piagam Penghargaan

2	2023	Penghargaan “DISDUKCAPIL PRIMA kategori kota dengan jumlah penduduk sedang” yang diserahkan langsung oleh menteri Dalam Negeri RI, oleh Tito Karnavian.	Piagam Penghargaan
3	2024	Pemerintah Kota Palembang mendapatkan penghargaan Innovative Government Award (IGA) tahun 2024 pada kategori kota paling inovatif se-Indonesia yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri. Salah satu inovasi yang dikirimkan ke IGA Tahun 2024 adalah inovasi PACAKELA TERUS dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.	Piagam Penghargaan

*Sumber :Disdukcapil Kota Palembang, 2024*

Kebahagiaan di tempat kerja ialah salah satu faktor utama yang sangat memengaruhi kualitas serta hasil kerja karyawan, selain kegembiraan. Kepuasan kerja berkaitan erat dengan sejauh mana karyawan merasakan kenyamanan serta kepuasan dalam menjalankan pekerjaannya, yang dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, system manajemen, tingkat kompensasi, hubungan interpersonal dengan rekan kerja, hingga kesempatan untuk mengembangkan karier. Pegawai yang senang dengan pekerjaannya biasanya bekerja lebih efisien dan lebih setia terhadap perusahaan. Sebaliknya ,ketidakpuasan kerja dapat mengakibatkan penurunan semangat kerja, absensi tinggi, hingga turnover pegawai yang tinggi. Berikut fasilitas yang ada pada Disdukcapil kota Palembang .

**Tabel 1.2**

**Fasilitas Kantor Disdukcapil Kota Palembang**

<b>Nama Fasilitas</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Baik</b>	<b>Kurang Baik</b>
Meja	30	15	5
Kursi	200	180	20
ATK	30	14	6
Printer	30	18	2
Komputer	20	17	3
AC	20	17	3

*Sumber :Disdukcapil Kota Palembang, 2025*

Kepuasan kerja yang tinggi tidak hanya berdampak positif terhadap produktivitas individu tetapi juga berpengaruh terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan. Dari data di atas kepuasan kerja terdapat pada faktor lingkungan fisik dimana dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas yang cukup lengkap, tetapi terdapat masalah dalam alat kerja seperti printer yang kadang – kadang bermasalah sehingga ini mengganggu kelancaran pekerjaan pegawai. Dengan masalah fasilitas seperti ini dapat menurunkan kepuasan kerja pegawai yang dimana dapat memperlambat pekerjaan.

Kinerja yang baik sangat penting bagi tiap organisasi atau perusahaan. Dengan kinerja yang bagus, organisasi bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sejak awal. Jika target yang direncanakan berhasil tercapai ,ini menunjukkan bahwa organisasi tersebut mampu berjalan sesuai dengan standar dan rencana yang sudah ditentukan sebelumnya.

Bersumber penjelasan latar belakang, penulis tertarik melaksanakan penelitian dengan judul "PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DISDUKCAPIL KOTA PALEMBANG".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Bersumber identifikasi fenomena serta permasalahan yang sudah dipaparkan pada bagian latar belakang, jadi peneliti merumuskan permasalahan dipenelitian ini ,yakni:

1. Apakah motivasi mempengaruhi kinerja pegawai ASN disdukcapil kota Palembang ?
2. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai ASN disdukcapil kota Palembang ?
3. Apakah motivasi dan kepuasan kerja saling mempengaruhi kinerja pegawai ASN disdukcapil Palembang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini, yakni:

1. Untuk menganalisis apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai ASN Disdukcapil kota Palembang ?
2. Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap pegawai ASN Disdukcapil kota Palembang ?
3. Untuk menganalisis apakah motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai ASN Disdukcapil kota Palembang ?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

### 1. Bagi Peneliti

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu pembaca mendapatkan informasi serta pemahaman lebih lanjut, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia (SDM).

### 2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi para pegawai suatu pemerintahan terutama dalam meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pegawai disdukcapil kota Palembang.

### 3. Bagi Universitas

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memajukan pengetahuan, khususnya para akademisi, dan menjadi sumber penelitian di masa mendatang.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini berfokus tentang pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di lingkungan Disdukcapil Kota Palembang. Penelitian ini secara khusus dilakukan di instansi Disdukcapil Kota Palembang sebagai tempat penelitian.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk menjelaskan gambaran secara terstruktur serta mempermudah pemahaman terhadap isi skripsi ini, Penulis akan menjabarkan dalam lima bab yang terurai, yakni :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang pembentukan masalah, tujuan dari penelitian tersebut, manfaat dari penelitian, cakupan pembahasan yang akan dibahas, serta cara penulisan yang digunakan.

### **BAB II TINJUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat teori yang didasarkan pada berbagai sumber tulisan yang relevan dan memiliki hubungan langsung dengan isu yang sedang dibahas.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat data serta metode yang digunakan di penelitian ini.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat sejarah instansi perusahaan, struktur organisasi dan hasil pembahasan mengenai penelitian tersebut .

## **BAB V KESIMPULAN**

Temuan dari pembahasan penelitian yang dilakukan disajikan dalam bab ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **KESIMPULAN**

