

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia merupakan aktifitas yang mengelola manusia. Manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam perusahaan, dalam setiap aktivitas perusahaan akan selalu melibatkan sumber daya manusia dalam penggerak. Manajemen sumber daya manusia sendiri adalah suatu seni yang melakukan proses pemeliharaan karyawan secara manusiawi agar potensi yang dimiliki dapat berfungsi secara maksimal. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengelolaan hingga pengawasan seluruh sumber daya manusia dalam organisasi bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan (Siagian, 2023).

Pengelolaan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia merupakan modal utama yang secara langsung memengaruhi tingkat efektivitas dan efisiensi organisasi dalam menjalankan aktivitas operasionalnya serta mencapai target yang telah ditetapkan (Rachmawati et al., 2024). Pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam menentukan standar pelayanan publik. Pasal 1 Undang-Undang RI No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Bab I Ayat I

menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang saling berkaitan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Layanan ini tersedia bagi seluruh warga negara dan penduduk, termasuk penyediaan barang, jasa dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara kegiatan pelayanan publik (Ismail et al., 2025). Dalam konteks pelayanan publik, instansi pemerintahan umumnya memiliki volume pekerjaan yang besar dan tingkat interaksi dengan masyarakat yang tinggi. Kondisi seperti ini memerlukan kualitas pelayanan publik yang tidak hanya bergantung pada keterampilan, tetapi juga pada profesionalisme, etika dan integritas dalam memberikan pelayanan (Putra, 2025). Tingkat kesulitan tugas yang dihadapi oleh pegawai di instansi pelayanan publik seringkali mencakup berbagai faktor, mulai dari pemahaman terhadap aturan yang berlaku, kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif, hingga tuntutan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu instansi yang memiliki karakteristik tersebut adalah lembaga yang menangani urusan pertanahan dan tata ruang.

Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan lembaga pemerintah yang mengelola bidang agraria dan tata ruang Indonesia. Tugas utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat, dan berbagai layanan pertanahan lainnya. Sebagai instansi yang mengelola agraria dan tata ruang, Kantor Pertanahan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung percepatan proses pelayanan,

seperti menerapkan sistem pendaftaran tanah secara elektronik (*e-Registration*). Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2021, digitalisasi layanan pertanahan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepastian hukum melalui digitalisasi administrasi pertanahan (Hilmi et al, 2025). Dengan adanya perubahan tersebut, bukan hanya pelayanan yang menjadi baik, tetapi juga memberikan pengaruh terhadap kondisi kerja para tenaga kerja yang terlibat dalam proses tersebut. Hal ini berkaitan dengan cara pegawai merasakan dan menilai pekerjaannya, yang kemudian terkait dengan kepuasan kerja pegawai.

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Haris, 2023). Setiap manusia mempunyai kebutuhan dalam hidupnya, adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan itulah yang mendorong manusia melakukan berbagai aktivitas. Kebutuhan yang dimiliki manusia sangatlah beragam, sehingga tingkat kepuasan seseorang antara satu dengan yang lainnya akan berbeda-beda (Rahmadhani & Priyanti, 2022). Menurut Safrida et al. (2023) kepuasan kerja bukanlah suatu variabel yang berdiri sendiri, melainkan adanya pengaruh faktor lain yang bersumber dari dalam organisasi maupun yang bersumber dari diri karyawan itu sendiri, khususnya pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan, dilakukan pengumpulan data melalui wawancara.

Hasil wawancara terhadap lima orang Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan menyatakan adanya masalah pada kepuasan kerja pegawai. Permasalahan pertama adalah adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan yang diterima dengan latar belakang pendidikan pegawai, permasalahan kedua berkaitan dengan beban pekerjaan yang dirasakan belum sepenuhnya sesuai dengan kemampuan pegawai, permasalahan ketiga berkaitan dengan terbatasnya fleksibilitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, terdapat juga permasalahan keempat terkait dukungan sarana teknologi kerja yang belum berfungsi secara optimal seperti komputer lag sehingga menghambat pekerjaan, permasalahan kelima yaitu kondisi lingkungan kerja yang belum sepenuhnya terbebas dari polusi udara seperti asap rokok, bau asap pembakaran sampah, yang akan memengaruhi kenyamanan dan konsentrasi pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan karena kepuasan kerja pegawai memiliki peran yang besar dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan kualitas pelayanan publik, tingkat kepuasan kerja yang dimiliki akan memengaruhi cara pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Apabila kondisi ini dibiarkan tanpa adanya perhatian dan perbaikan, maka dapat berdampak menurunkan produktivitas kerja serta kualitas pelayanan publik yang kurang optimal pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Permasalahan kepuasan kerja tersebut juga menunjukkan adanya kondisi disiplin kerja pegawai yang masih perlu diperbaiki

Tabel 1.1 Rekapitulasi Absensi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja Kantor Pertanahan Jakarta Selatan Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah Pegawai	Telat Masuk	Pulang cepat	Izin	Sakit	Cuti
2023	79	487	198	127	175	238
2024	79	493	232	149	162	256
2025	79	509	216	136	181	268

Sumber: Kantor Pertanahan Jakarta Selatan

Berdasarkan hasil wawancara dan rekapitulasi absensi, masih ditemukan beberapa pegawai yang belum sepenuhnya menerapkan disiplin kerja dengan baik, terlihat dari adanya pegawai yang datang terlambat, tidak mengikuti apel pagi tepat waktu. Selain itu, masih terdapat pegawai yang belum mematuhi ketentuan berpakaian, seperti tidak mengenakan atribut seragam secara lengkap serta memperpanjang waktu istirahat dan melakukan aktivitas makan diluar jam yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai kurang maksimal.

Disiplin kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan (Windi & Lahamid, 2024). Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kerelaan pegawai yang dapat mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi (Tjahjana et al., 2023). Pegawai dengan tingkat disiplin kerja tinggi, cenderung menjalankan pekerjaan dengan lebih terorganisir, bertanggung jawab, dan konsisten. Disiplin kerja yang baik juga membantu pegawai terhindar dari keterlambatan, ketidakhadiran, dan pelanggaran

lain yang dapat memengaruhi kualitas kerja (Wulandari & Marwansyah, 2024). Selain itu, disiplin kerja juga mendorong munculnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan, sehingga semakin tinggi tingkat disiplin kerja pegawai maka semakin tinggi pula usaha yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Ketika pegawai mampu melaksanakan tugas secara optimal sesuai dengan aturan dan standar kerja, maka akan muncul rasa pencapaian yang menimbulkan kepuasan kerja (Damayanti, 2025). Terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kepuasan kerja (Haq et al, 2022). Tingkat kedisiplinan seseorang mencerminkan rasa tanggung jawabnya terhadap pekerjaan yang diberikan, suatu organisasi tidak dapat mencapai tujuan yang optimal tanpa disiplin kerja yang kuat (Dwiwarman, 2025).

Setelah membahas mengenai disiplin kerja, faktor lain yang juga memengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja (Khairunnisa & Ardan, 2024). Stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangnya keadaan psikologis pegawai yang dapat memengaruhi cara berpikir, emosi, dan kondisi dirinya sendiri (Supriyanto & Nadiyah, 2022). Stres kerja merupakan ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan pegawai dalam memenuhi tuntutan tersebut. Stres yang tidak dikelola dengan baik biasanya berdampak buruk pada kemampuan pegawai dalam berinteraksi dengan lingkungannya, di tempat kerja maupun di area luar (Rahellea et al., 2024).

Berdasarkan hasil wawancara, masih ditemukan kondisi yang berpotensi menimbulkan stres kerja pada Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Hal ini terlihat dari adanya

tuntutan penyelesaian berkas sesuai target waktu, banyaknya dokumen yang harus diperiksa dengan teliti, serta tanggung jawab untuk meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan pertanahan. Pegawai dituntut untuk tetap menjaga kualitas pekerjaan meskipun dihadapkan pada berbagai tuntutan pekerjaan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang dapat berkembang menjadi stres kerja apabila tidak dikelola dengan baik. Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai (Rivaldo et al, 2022). Stres kerja dapat mengakibatkan dampak kepada perusahaan, seperti terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja, mengganggu kenormalan aktivitas kerja serta menurunkan produktivitas. Dan dampak pada individu, seperti masalah yang berhubungan dengan kesehatan, psikologis, interpersonal (Supriyanto & Nadiyah, 2022).

Melihat permasalahan tersebut, belum dilakukan penelitian yang secara khusus meneliti kepuasan kerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada instansi pemerintahan, khususnya pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual yang ada. Berdasarkan data dan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA (Penelitian pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan).**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini berdasarkan masalah-masalah yang telah diuraikan di latar belakang sebagai berikut:

1. Bagaimana disiplin kerja, stres kerja dan kepuasan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Disiplin kerja, stres kerja dan kepuasan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.
2. Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.
3. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat dan digunakan untuk pengembangan ilmu dan kegunaan praktis:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai pembahasan Pengaruh Disiplin Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi dalam menyusun kebijakan peningkatan kepuasan kerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja melalui disiplin kerja dan pengelolaan stres kerja pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

2. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan acuan dan masukan maupun kebijakan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini juga dapat menjadi sumber informasi yang membantu masyarakat, teman-teman, maupun peneliti lainnya untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik sehingga

dapat diterapkan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari maupun lingkungan kerja.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan, yang beralamat di Jl. Raya Tj. Barat No.1, RT.2/RW.1, Tj. Bar., Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan September - Juni. Waktu penelitian disertakan dalam Lampiran I.