

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia yaitu merupakan negara hukum. Konsep yang dianut oleh negara Indonesia disesuaikan dengan Pancasila. Konsep negara hukum pancasila artinya suatu sistem hukum yang didirikan berdasarkan asas-asas dan kaidah atau norma-norma yang terkandung/tercermin dari nilai yang ada dalam pancasila sebagai dasar kehidupan bermasyarakat (Alfina Fajrin, dalam Kompasiana, 2017). Setiap warga negara Indonesia mempunyai hak untuk merasa aman dan dilindungi oleh negaranya sendiri. Negara yang kuat akan dasar hukumnya, tidak melihat siapa yang telah melanggar aturan, akan dikenakan hukuman sebagai sanksi. (Hendrik Salmon, 2010) Segala penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh negara dengan perantaraan pemerintahnya harus sesuai dan menurut saluran-saluran yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh hukum. Hukum yang baik adalah hukum yang demokratis, sesuai dengan keinginan rakyat. Sebagai warga negara, kita wajib untuk menjunjung tinggi hukum yang adil, untuk kepentingan individu atau kepentingan kelompok.

Setiap individu dalam kesehariannya, tidaklah luput dari permasalahan. Masalah itu sendiri muncul atas ketidaksengajaan atau adanya unsur kesengajaan, dilakukan oleh satu individu atau perkelompok. Masalah tersebut seringkali tidak menemukan titik terang untuk menyelesaikannya, maka dari itu diperlukan adanya institusi yang berwenang untuk ikut campur tangan dalam menyelesaikan suatu permasalahan secara objektif dan juga adil. Salah satu badan organisasi resmi yang mempunyai

wewenang untuk mengadili dan memutus perkara dalam menyelesaikan permasalahan yaitu instansi Pengadilan. Menurut Dani Habibi (2019) Salah satu usaha pemerintah untuk menjamin perlindungan keadilan bagi anggota masyarakat ialah dengan cara diwujudkan dengan dibentuknya Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN)

Salah satu pengadilan yang ada di Indonesia yaitu Pengadilan Tata Usaha Negara. Pengadilan TUN sendiri memiliki 2 tingkatan didalamnya, terdapat Pengadilan TUN tingkat pertama yang berlokasi di setiap provinsi yang ada di Indonesia, lalu yang kedua Pengadilan Tinggi TUN. Pengadilan Tinggi TUN hanya berlokasi di 4 kota saja, yaitu di kota Jakarta, Surabaya, Medan, dan Makassar. Bila salah satu pihak melaporkan permasalahan kepada Pengadilan Tata Usaha Negara tingkat pertama, dan merasa tidak puas dengan keputusan hakim. Maka pihak tersebut dapat mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi. Hakim dalam menyelesaikan konflik yang dihadapkan kepadanya harus dapat menyelesaikan secara obyektif berdasarkan hukum yang berlaku, maka dalam proses pengambilan keputusan, para hakim harus mandiri dan bebas dari pengaruh pihak manapun, termasuk dari eksekutif (Firman, 2015).

Seluruh Pengadilan yang ada di Indonesia membentuk PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Pembentukan PTSP di daerah termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan

guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau. Dengan adanya PTSP, pemohon perizinan tidak perlu lagi mengurus berbagai surat dan dokumen di dinas berbeda dengan lokasi kantor yang berbeda pula. Pada tahun 2020, Mahkamah Agung membuat perlombaan PTSP bagi seluruh peradilan yang ada di Indonesia. Tujuan diadakannya lomba ini untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan bagi masyarakat yang memiliki kepentingan datang ke pengadilan. Juga memberikan rasa nyaman bagi masyarakat yang datang. Pengadilan sendiri memberikan fasilitas kepada masyarakat yang datang. Pada hari Rabu Pada hari Rabu tanggal 19 Juni 2021, pada pukul 15.00 WITA, Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara Mahkamah Agung RI, Hj. Lulik Tri Cahyaningrum, S.H., M.H., mengumumkan pemenang lomba PTSP. Dan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar menjadi pemenang pada Pengadilan tingkat banding (ptun-samarinda-go.id).

Pengadilan Tinggi Makassar terletak di jalan Jl. A. P. Pettarani No.45, Masale, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar merupakan Pengadilan tingkat banding terhadap perkara Tata Usaha Negara Makassar, Manado, Palu, Kendari, Ambon, Jayapura dan Gorontalo. dan juga sekaligus merupakan Pengadilan Tingkat Pertama yang menangani, memeriksa dan memutuskan sengketa Tata Usaha Negara berdasarkan pasal 47 (tentang banding administrasi) UU Nomor : 5 Tahun 1996, Jo UU Nomor : 9 Tahun 2004 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (pttun-makassar-go.id). Pengadilan Tinggi Makassar sendiri mempunyai visi yaitu: Mendukung terwujudnya visi Mahkamah Agung untuk mewujudkan Badan Peradilan Indonesia yang Agung.

Dan mempunyai misi sebagai berikut: Menjaga kemandirian badan peradilan, Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan, Meningkatkan kualitas kepemimpinan badan peradilan, dan Meningkatkan kredibilitas dan transparansi badan peradilan;



**Gambar 1.1**

**Lambang dan Identitas Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar**



**Gambar 1.2**

### **Eksterior Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar**

Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar memberikan fasilitas terbaiknya untuk melayani masyarakat. Salah satunya seperti membantu individu yang memiliki keterbatasan fisik atau difabel, para karyawan akan turut sukarela memberikan layanan secara adil. Lalu berikutnya memberikan fasilitas ruangan menyusui, ruangan ini disediakan untuk para masyarakat yang akan datang ke pengadilan. Masyarakat tidak akan kebingungan lagi untuk datang ke Pengadilan Tinggi TUN Makassar, karena akan dilayani dan diberikan informasi secara lengkap oleh karyawan PT TUN Makassar. Tidak hanya berfokus kepada pelayanan masyarakat, instansi pun perlu mempertahankan karyawan-karyawan yang sudah ada. Mengingat banyaknya perkara atau delik aduan dari pihak-pihak lain yang masuk sehingga karyawan perlu diberikan arahan dari ketua organisasi agar tidak melakukan kesalahan dalam bekerja. (Hijja, 2019) Sebuah instansi dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan pegawai pada produktifitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada instansi atau organisasi tersebut .

Untuk mendapatkan kepuasan pelayanan dari masyarakat, Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar berusaha untuk menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten di bidangnya. Pengadilan Tinggi TUN menaruh perhatian yang besar terhadap Sumber daya manusia yang dimiliki. Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga, mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) organisasi yang dipandang

sebagai hal penting. Manajemen Sumber Daya Manusia mempelajari tentang bagaimana menempatkan suatu individu di tempat yang tepat, hal itu bertujuan untuk tercapainya tujuan dari instansi tersebut. Selain itu, hal ini akan membuat cara kerja karyawan menjadi efektif dan efisien. Yukl (2009) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi atau perusahaan sebab sumber daya manusia adalah penentu keberhasilan suatu organisasi. Organisasi diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif (Nimalathasan, 2012). Salah satunya, adalah dengan memastikan para karyawan merasa puas terhadap kegiatan kerja di dalam perusahaan. Karyawan yang puas lebih ramah, ceria, responsif, yang merupakan hal yang sangat dihargai klien.

Karenanya, penting bagi perusahaan untuk menaruh perhatian pada kepuasan karyawan. Menurut Hasibuan (2013) menjelaskan “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya”. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Kepuasan diluar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati diluar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya, agar dia dapat membeli kebutuhan-kebutuhannya. Sementara, Robbins dan Judge (2015) menjelaskan “Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya”.

Dampak lain bagi perusahaan pada saat karyawan puas, adalah meningkatnya kinerja karyawan. Dessler dalam Handoko (2012) mengemukakan ada perbedaan antara karyawan yang memiliki kepuasan kerja dengan yang tidak. Karyawan yang

merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung memiliki catatan kehadiran dan ketaatan terhadap peraturan lebih baik, namun kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja. Karyawan ini juga biasanya memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaannya. Dengan demikian, kepuasan karyawan ini merupakan hal yang penting untuk ditingkatkan dalam rangka pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan.

Seperti yang dikatakan Keberadaan karyawan dengan kinerja yang tinggi pada organisasi akan mengantarkan organisasi pada suatu kondisi yang menguntungkan (Fatwa Tentama, 2015). Dengan kinerja yang baik, tentunya diimbangi dengan integritas, kompetensi, serta skill dan juga pengalaman yang mumpuni akan membuat tujuan organisasi tercapai. Pada umumnya karyawan mengesampingkan kinerja mereka pada saat bekerja, mereka terlalu tergesa-gesa untuk melakukan pekerjaannya sehingga kinerja mereka tidak maksimal. Dalam perusahaan, terdapat indikator tolak ukur kinerja karyawan, tentu semua karyawan wajib mengikuti indikator standar minimum tersebut melalui Standar operasional yang berlaku pada perusahaan tersebut. Dikaitkan dengan kinerja karyawan maka para pekerja wajib memenuhi bahkan melebihi batas minimum yang telah ditentukan agar melebihi ekspektasi kepuasan konsumen.

Mangkunegara (2011) mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Simamora (2004) menyatakan kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk



sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan.

Kinerja karyawan adalah salah satu faktor menuju keberhasilan. Keberhasilan yang didapat tidak hanya untuk bagian internal saja, namun untuk semua lapisan eksternal. Seperti yang dikemukakan oleh Terry and Israel (2004) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa terpuaskan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indrawati (2013),

1. Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan,
2. Kinerja karyawan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan,
3. Kepuasan kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap dan tidak langsung melalui kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan harus menaruh perhatian besar pada kepuasan karyawannya.

Sementara, penelitian yang dilakukan Damayanti, Hanafi, dan Cahyadi (2018) membuktikan bahwa Ada pengaruh yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, Sumatera Selatan.



Dengan adanya berbagai fenomena, adanya hasil penelitian sebelumnya, dan berbagai fenomena yang terjadi, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar” sebagai judul pada penelitian ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar ?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan teoretis sebagai berikut:

- Menjadi penelitian empiris yang dilakukan langsung oleh peneliti
- Menjadi penelitian yang dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi sumber daya manusia, terutama pengaruh dari kepuasan terhadap kinerja
- Menjadi masukan bagi peneliti lain

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis:

- Dapat diterapkan dalam lingkungan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Makassar untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan di kemudian hari.

