

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh, memiliki 23 Kecamatan dan 604 Desa dengan Jumlah penduduk 414.490 orang (sensus 2022), dan Luas wilayah 2.903 km persegi. Aceh Besar merupakan sebuah kabupaten yang berdampingan langsung dengan ibukota Provinsi Aceh yaitu Kota Banda Aceh sehingga banyak pusat kegiatan pemerintahan ataupun kegiatan ekonomi yang terletak di Kabupaten Aceh Besar. Dengan luas wilayah dan jumlah masyarakat yang cukup banyak membutuhkan aparatur birokrasi yang memiliki kemampuan dalam melayani dan mengelola aspirasi masyarakat di Kabupaten Aceh Besar.

Semakin bertambahnya jumlah penduduk, semakin bertambah pula kebutuhan penduduk. Setelah kebutuhan sandang dan pangan yang penting bagi kelangsungan hidup penduduk atau manusia, salah satu kebutuhan pokok lainnya adalah kebutuhan akan tanah dan rumah yang berfungsi sebagai tempat tinggal atau tempat usaha.

Mengenai perkembangan pada masa sekarang ini, kebutuhan akan tanah dan perumahan dapat menimbulkan berbagai konflik dan perselisihan antara individu dan kelompok terkait, antara lain sengketa warisan, sengketa kepemilikan, dan sengketa penguasa tanpa hak individu atas tanah dan perumahan. Bahkan sampai mengusir bangunan-bangunan illegal yang ada di tanah negara atau pribadi, konflik seperti itu semakin banyak terjadi saat ini.

Sebagian besar kasus sengketa tanah di Aceh Besar muncul karena klaim kepemilikan dan penguasaan atas tanah dan rumah. Semua pihak yang bersengketa meyakini bahwa merekalah yang paling berhak dan berhak menguasai atas tanah yang disengketakan. Salah satunya di Desa Kajhu, penyebab Desa Kajhu banyak terjadi kasus sengketa tanah dikarenakan Desa Kajhu terdampak langsung bencana tsunami tahun 2004 silam. Pada tahun 2004 instansi BPN melakukan persertifikatan tanah secara ajudikasi sehingga batas-batas tanah tidak bisa ditunjukkan secara tepat oleh pemilik tanah dikarenakan batas-batas tanah hilang yang diakibatkan oleh bencana tsunami. Akibat dari kejadian tersebut dampak pada saat ini masih sangat banyak tanah-tanah yang bersengketa.

Kinerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Aceh terutama dalam memberikan layanan kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada berbagai bidang untuk menciptakan pelayanan yang prima kepada warga, korporasi dan pemangku kepentingan, baik dari segi persyaratan, tata cara, estimasi dan biaya pelayanan, serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan pertanahan. Inovasi pelayanan ini dimulai pada tahun 1997 dengan penyusunan standarisasi persyaratan pelayanan pertanahan, prosedur, waktu dan biaya, serta digaungkannya pembangunan digitalisasi pelayanan pertanahan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Besar sesuai dengan harapan para pemegang kepentingan maupun memberikan pelayanan informasi yang akurat dan bermanfaat bagi masyarakat, maka diperlukan adanya kinerja pegawai yang sesuai dengan tugas

dan fungsinya terutama kualitas kerja yang dihasilkan harus dapat dipertanggungjawabkan. Demikian juga kuantitas kerja yang dihasilkan harus sesuai dengan target kerja yang diharapkan oleh pimpinan. Kemudian penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu dapat menyebabkan rendahnya pencapaian kinerja.

Pemerintah mendorong warga yang memiliki tanah dan bangunan agar memiliki dokumen tanah yang asli, akan tetapi untuk mempertahankan sertifikat tanah itu sudah imajinatif dan prosesnya dianggap rumit. Masyarakat sedikit kesulitan dalam mengurus sertifikat tanah. Kecerobohan dalam manajemen sertifikat dasar akan berulang kali membayangi tindakan individu jahat dan ulah mafia sertifikat yang menjanjikan berbagai kemudahan dan tentu saja dengan berbagai biaya tambahan

Adapun salah satu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai kantor pertanahan kabupaten Aceh Besar adalah adanya faktor gaya kepemimpinan transformasional yang diterapkan oleh pimpinan organisasi tersebut. Kepemimpinan Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Besar pada saat ini menjadi salah satu faktor penentu pencapaian kinerja pegawai menjadi lebih baik atau tidak sesuai harapan. Endah (2013) mengatakan bahwa, kepemimpinan transformasional berbeda dengan kepemimpinan transaksional dalam dua hal. Pertama, pemimpin transformasional bertindak efektif, karena mengenali kebutuhan bawahan. Berbeda dengan kepemimpinan transaksional yang bertindak aktif. Kedua, pemimpin transformasional yang efektif berusaha menaikkan

kebutuhan bawahan sehingga, dapat memotivasi kerja dan mendorong bawahan untuk lebih maju dalam pencapaian kinerja.

Bukti empiris menunjukkan bahwa, kepemimpinan berpengaruh terhadap efektifitas organisasi dan kinerja pegawai (Walter, 2010). Lebih lanjut, hasil penelitian Natsir (2013) menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, terdapat pengaruh langsung dari perilaku kerja terhadap kinerja pegawai.

Kepemimpinan merupakan sebuah proses di mana para pemimpin dan pengikut saling menaikkan diri ketingkat moralitas dan motivasi yang lebih tinggi. Para pemimpin mencoba menimbulkan kesadaran para pengikut dengan menyerukan cita-cita yang lebih tinggi dan nilai-nilai moral seperti kemerdekaan, keadilan dan kemanusiaan, bukan di dasarkan atas emosi seperti keserakahan, kecemburuan atau kebencian (Dharma 2014).

Masalah esensial dalam menjaga kinerja organisasi adalah kemampuan pimpinan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya yang selanjutnya menentukan strategi yang akurat bagi organisasi yang dijalankan. Faktor kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja karena peran strategis yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam membawa organisasi yang dipimpinnya. Pemimpin memainkan peranan kritis dalam membantu kelompok, organisasi atau masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi. Pemimpin yang mampu melakukan perubahan-perubahan yang strategis merupakan ciri dari kepemimpinan yang transformasional yang selalu mentransformasi ide-ide kepada bawahannya.

Penggunaan teknologi informasi pada saat ini merupakan hal yang paling penting demi mencapai kinerja yang efektif dan efisien. Pemerintah terus menggagas penggunaan teknologi terutama pada sektor pelayanan publik demi tercapainya target kerja yang maksimal. Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik memudahkan terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat dan responsif. Kualitas talenta penyelenggara pelayanan publik terus ditingkatkan dalam rangka membangun good governance dalam pelayanan publik. (koinfo.go.id).

Kualitas pelayanan administrasi dapat tercapai dengan maksimal bila didukung oleh penerapan teknologi informasi yang memadai. Purwadani dan Maesaroh (2012) mengemukakan bahwa pengembangan e-government merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Peranan teknologi informasi di kantor pelayanan publik sangat penting untuk diimplementasikan, guna mempercepat proses pelayanan terhadap masyarakat.

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda dalam bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Haag & Keen, 1996) dalam jurnal Herlina (2014). Teknologi informasi menurut Haag dan Keen dalam Kadir dan Terra (2005) adalah seperangkat alat yang membantu bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Ruffiah & Muhsin, 2018).

Selain dua faktor eksternal yang telah dibahas diatas yaitu faktor gaya kepemimpinan transformasional dan faktor pemanfaatan teknologi informasi, hal yang mempengaruhi kinerja pegawai juga dapat berasal dari faktor intrernal pegawai itu sendiri yaitu seperti motivasi kerja. Menurut Lukita (2017) Motivasi kerja merupakan daya dorong internal yang menjadi penggerak manusia yang sangat menentukan keberhasilan usaha dan intensitas kerja kerasnya. Robbin (2003) menyatakan bahwa motivasi individu merupakan kehendak (*willingness*) atau niat untuk menghasilkan usaha yang lebih keras dalam mencapai tujuan organisasi dan terkoordinasi yang dilakukan individu untuk merealisasikan kebutuhan yang dirasakan, artinya bahwa bagaimanapun faktor motivasi menjadi basic factor untuk bertindak bagi individu.

Motivasi yang tepat dapat membuat para pegawai akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena mereka yakin bahwa dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan sasaran berarti kepentingan pribadi pegawai akan terpelihara pula. Dengan adanya motivasi kerja maka pegawai tidak akan mudah menyerah pada saat bekerja dan menyelesaikan berbagai persoalan yang terdapat di dalam organisasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Aceh Besar, terdapat tiga layanan utama yang paling sering diajukan oleh masyarakat, berikut rincian ketiga permohonan tersebut selama tiga tahun terakhir:

**Tabel 1**  
**Jumlah Permohonan Diajukan**

No	Jenis permohonan	2020	2021	2022
----	------------------	------	------	------

1	Peralihan hak- pewarisan	275 lbr	543 lbr	678 lbr
2	Pembuatan sertifikat pertama kali	322 lbr	980 lbr	1127 lbr
3	Peralihan hak- jual beli	119 lbr	765 lbr	804 lbr

Sumber : BPN Aceh Besar (2023)

Menurut SOP yang berlaku pada kantor BPN, masa penerbitan terhadap sertifikat tanah itu sendiri akan memakan waktu selama 90 hari. Hal tersebut meliputi pendataan, pengukuran, hingga sertifikat itu dapat diterbitkan. Setiap permohonan yang diajukan tidak semuanya dapat diproses, petugas nantinya akan memeriksa terlebih dahulu persyaratan dokumentasi yang telah diserahkan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan. Dalam tiga tahun terakhir penyelesaian permohonan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2**  
**Sertifikat Berhasil Dicetak**

No	Jenis permohonan	2020		2021		2022	
		berhasil	gagal	berhasil	gagal	berhasil	gagal
1	Peralihan hak- pewarisan	268 lbr	7 lbr	535 lbr	8 lbr	675 lbr	2 lbr
2	Pembuatan sertifikat pertama kali	304 lbr	18 lbr	968 lbr	12 lbr	1119 lbr	8 lbr
3	Peralihan hak- jual beli	118 lbr	1 lbr	763 lbr	2 lbr	799 lbr	5 lbr

Sumber : BPN Aceh Besar (2023)

Pada saat ini Kantor BPN Aceh Besar memiliki ASN sebanyak 28 orang dan dibantu oleh 33 tenaga kontrak dalam bertugas sebagai salah satu kantor pelayanan publik di wilayah Kabupaten Aceh Besar.

Berdasarkan pendapat di atas disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi harus digunakan secara bijak sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien sehingga tidak akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan apabila penggunaannya sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik akan tercapai, (Ruffiah & Muhsin,2018).

Permasalahan utama yang ditemukan adalah masih terdapat pegawai pada kantor Pertanahan Aceh Besar yang belum mampu memanfaatkan teknologi informasi pada saat bekerja. Sehingga menyebabkan adanya kendala pada tahapan proses pembuatan sertifikat tanah. Hal ini yang menjadi pokok pikiran dalam kegiatan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Maladministrasi seperti ini yang tentu saja akan berpengaruh terhadap menurunnya kinerja pegawai pada instansi terkait.

Penelitian ini juga turut didukung oleh beberapa sumber data dari ombudsman.go.id yang menyatakan bahwa pihaknya menerima 188 laporan dari masyarakat terkait pelayanan publik pada 2023. Sedangkan pada tahun 2021 mereka hanya menerima 88 aduan pada sektor pelayanan publik, dan bahkan pada tahun 2022 pihak ombudsman Provinsi Aceh hanya menerima 21 aduan terkait pelayanan publik. Berdasarkan fakta tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan kinerja pegawai yang signifikan pada kantor pelayanan publik.

Sehingga hal ini menjadi perhatian lebih dari peneliti untuk mengkaji lebih lanjut faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor pelayanan publik.

Dalam salah satu keterangan dari pelapor yang enggan disebutkan namanya menjelaskan bahwa laporan yang dibuat olehnya memang langsung ditujukan kepada salah satu kantor pelayanan publik di Kabupaten Aceh Besar. Pelapor tersebut menyebutkan bahwa dirinya merasa dirugikan secara materil dikarenakan adanya penundaan berlanjut terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh instansi terkait dalam menindaklanjuti permohonan yang telah diserahkan oleh pelapor. Sehingga berdampak terhadap terganggunya kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh pelapor tersebut. Tentu saja hal ini cukup serius untuk dapat ditindaklanjuti, mengingat salah satu komoditi terbesar di Aceh Besar diperoleh melalui berbagai kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, merupakan suatu hal yang menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih lanjut tentang “ Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, pemanfaatan teknologi informasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pertanahan Nasional Aceh Besar”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh Gaya Kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pertanahan Nasional Aceh Besar?

2. Bagaimanakah pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pertanahan Nasional Aceh Besar?
3. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pertanahan Nasional Aceh Besar.

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang akan menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pertanahan Nasional Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pertanahan Nasional Aceh Besar.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Pertanahan Nasional Aceh Besar

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, pemanfaatan teknologi informasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pertanahan Kabupaten Aceh Besar, dan juga dapat menjadi sumber rujukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya. Untuk instansi yang terkait hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang membangun. Kemudian terhadap masyarakat diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan wawasan terkait pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Aceh Besar.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini terbatas dilakukan terhadap pegawai pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Aceh Besar yang akan menjadi sampel. Variabel yang akan diteliti yaitu gaya kepemimpinan transformasional, pemanfaatan teknologi informasi dan motivasi kerja sebagai variabel independen (X). selanjutnya juga akan dilengkapi dengan kinerja pegawai sebagai variabel dependen (Y).

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab satu merupakan pendahuluan ini, di bagian ini akan membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga ruang lingkup penelitian serta diakhiri dengan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab dua akan membahas seputar teori atau definisi yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini, dalam bab ini juga terdapat beberapa

penelitian terdahulu yang relevan serta pengembangan hipotesis dan juga kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab tiga ini dibahas mengenai desain yang dipakai dalam penelitian, populasi dan juga sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis.

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

Dalam bab empat ini dibahas seputar analisis hasil dari kuisisioner penelitian yang disebarkan, analisis deskriptif umum dari responden penelitian, serta analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi hasil dari penelitian, keterbatasan dari penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.