

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Suatu lembaga instansi dalam pelaksanaan pekerjaannya pasti memiliki tujuan untuk terus maju dan dapat berkembang. Oleh karena itu setiap instansi mengupayakan setiap pegawainya agar dapat memaksimalkan kinerjanya. Kunci keberhasilan dari suatu instansi tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri. Setiap pegawai yang ada memiliki perannya sendiri dalam pencapaian tujuan instansi. Oleh karena itu perlu diingat instansi harus dapat menjaga kesejahteraan dari pegawainya itu sendiri. Menurut (Wala et al, 2017) maka dari itu penting bagi instansi untuk cepat memecahkan masalah yang terjadi mengenai Sumber Daya Manusia (SDM), sehingga kinerja yang dimiliki semakin meningkat apabila pegawai tersebut nyaman dalam bekerja dan tujuan organisasi jadi cepat tercapai.

Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mengalami kondisi kepuasan kerja dan akan menyebabkan suatu tingkah laku atau sikap negatif, seperti malas dalam bekerja menurut (Prasetyo & Marlina, 2019). Kepuasan kerja timbul karena kebutuhan yang harus dimiliki oleh pegawai telah terpenuhi. Menurut (Sisca et al, 2020) faktor kepuasan kerja mengenai kondisi pada mental, senang dan nyaman dalam bekerja kondisi finansial mengenai upah gaji, kompensasi, fasilitas kerja mengenai kondisi lingkungan yang nyaman, waktu bekerja yang sewajarnya, fasilitas yang memadai serta kondisi sosial yang rukun dengan rekan sekerja maupun atasan. Oleh sebab itu instansi harus dapat memahami kebutuhan dari masing-masing pegawai, karena setiap pegawai memiliki kebutuhannya tersendiri.

Menurut (Ornay, 2019) stres tidak akan muncul dengan begitu saja namun faktor-faktor stres tersebut timbul penyebab umumnya dikarenakan dari suatu peristiwa yang mempengaruhi psikologis seseorang dan peristiwa yang telah terjadi itu diluar dari kesanggupan kemampuan dalam menanganinya. Dalam kondisi orang tersebut merasakan tekanan dan membuat jiwanya menjadi terganggu.

Menurut (Vanchapo, 2019) banyak faktor yang dapat menyebabkan dari stresnya seorang pegawai, yaitu faktor organisasional menumpuknya tugas-tugas dan kurangnya pelatihan pegawai, faktor lingkungan seperti lingkungan kerja yang tidak nyaman dan faktor masing-masing individual seperti teman sekerja yang kurang akrab mendapat banyak tekanan dari atasan, itu semua dapat menyebabkan timbulnya stres kerja pegawai. Menurut (Hidayat et al., 2019) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan adaptif, yang dapat dibatasi oleh perbedaan individu dan dengan proses psikologis, yaitu adanya konsekuensi dari setiap kegiatan yang berada di lingkungan kerja, atau dari kejadian eksternal yang dapat membebani dan dapat memberikan tekanan dalam tuntutan psikologi maupun fisik yang berlebihan terhadap pegawai tersebut berada.

Menurut (Wahdaniah & Gunardi, 2018) berpendapat bahwa Kinerja dari seorang pegawai yaitu mengenai pengaruh dari seberapa besar mereka dapat ikut berpartisipasi terhadap organisasi/ instansi sendiri. Perbaikan mengenai kinerja yang baik untuk seseorang maupun kelompok akan dijadikan sebagai contoh dan pusat perhatian dalam penerapan upaya dari peningkatan kinerja organisasi/ instansi. Kinerja dari pegawai nantinya akan berdampak langsung terhadap pencapaian tujuan yang ada organisasi. Instansi yang peduli kepada pegawainya pasti sebisa mungkin mencukupkan pada setiap kebutuhan para pegawainya dengan mempertimbangkan dari segala faktor yang ada baik dari faktor dalam instansi maupun luar instansi. Dengan segala perhitungan yang matang, masalah yang timbul akan cepat diselesaikan, dan peningkatan kinerja dari para pegawai juga akan meningkat dan instansi juga akan mendapat keuntungan dari peningkatan kinerja yang ada yaitu aktivitas yang harus dikerjakan di instansi akan cepat terselesaikan dan pencapaian tujuan organisasinya pun akan cepat tercapai.

Berdasarkan dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Bekasi Utara pada tanggal 1 Maret 2021 kepada para pegawai, fenomena yang terjadi mengenai kepuasan kerja dan stres kerja timbul karena adanya pekerjaan yang tidak sebanding dengan gaji yang diberikan karena gaji tersebut masih terbilang kurang dan pekerjaan yang didapatkan terbilang cukup banyak. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, terlihat banyak pegawai yang merasa kelalahan, lesuh dan kurang bersemangat dalam menjalankan

pekerjaannya yang menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat yang cukup lama dan tidak bisa cepat selesai sehingga terlihat kinerja pegawai kurang baik.

Berdasarkan dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Bekasi Utara pada tanggal 1 Maret 2021 kepada para pegawai, pegawai merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya karena tidak ada sekat atau batasan di ruang bekerjanya, pegawai merasa kurang tenang dalam mengerjakan pekerjaannya. Jika tidak ada batasan antara pegawai satu dengan yang lainnya, pada saat pegawai yang telah selesai menyelesaikan tugasnya dan sedang mengobrol dengan pegawai lainnya, pegawai yang ingin fokus untuk menyelesaikan tugasnya merasa terganggu. Karena kurang adanya jarak antar meja para pegawai, para pegawai takut tertular penyakit dimasa pandemi seperti ini karena berada disatu ruangan yang cukup kecil walaupun sudah menggunakan masker dan mengikuti peraturan yang ada tetapi pegawai di haruskan untuk bekerja langsung ditempat kerja sehingga pegawai cemas dan khawatir dapat tertular penyakit dimasa pandemi.

Berdasarkan dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Bekasi Utara pada tanggal 1 Maret 2021 kepada para pegawai, dikarenakan kecamatan melakukan pelayanan terhadap penduduk, para pegawai di Kecamatan dituntut untuk secara profesional dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Terkadang karena pengurusan berkas membutuhkan proses, tahapan serta waktu dalam penyelesaiannya, ada saja masyarakat yang tidak sabar untuk menunggu, dan terkadang memarahi pegawai kecamatan agar berkasnya cepet terselesaikan. Karena itu dalam kondisi seperti itu pegawai kecamatan terkadang merasa tertekan dan harus terburu-buru dalam menyelesaikan pekerjaannya dari permasalahan tersebut menyebabkan stres kerja pada pegawai, Untuk masalah kepuasan kerja ditemukan fenomena atas dasar gaji yang diterima oleh pegawai kurang seimbang dengan pekerjaan yang diterima dan juga kurang puas atas lingkungan kerja di Kecamatan Bekasi Utara. Berikut adalah jumlah pegawai yang berada di Kecamatan Bekasi Utara.

Tabel 1.1 Daftar Pegawai Di Kecamatan Bekasi Utara

<b>Jumlah Aparatur (Orang)</b>	<b>Marga Mulya</b>	<b>Harapan Baru</b>	<b>Teluk Pucung</b>	<b>Perwira</b>	<b>Harapan Jaya</b>	<b>Kaliabang Tengah</b>	<b>Kecamatan</b>
PNS	10	12	8	11	9	10	22
Non PNS/TKK	15	15	28	21	30	28	40
Jumlah Total	25	27	36	32	39	38	62

Sumber : Kecamatan Bekasi Utara (2020)

Berdasarkan dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Bekasi Utara pada tanggal 1 Maret 2021 kepada para pegawai dan dari data yang disajikan diatas mengenai jumlah pegawai di Kecamatan Bekasi Utara, dengan jumlah pegawai 62 orang para pegawai merasa masih kurang puas atas gaji yang didapatkan sedangkan pekerjaan yang dialami oleh pegawai terbilang cukup banyak karena keterbatasan dari jumlah pegawai yang ada dalam menyelesaikan pekerjaan. Pegawai terlihat kelelahan, dan letih dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan. Kecamatan Bekasi Utara memiliki tugas dalam melaksanakan wewenang pemerintahannya, yaitu pemerintahan pembangunan, ekonomi, kesejahteraan bagi masyarakat yang berada dilingkungannya, pembinaan bagi kehidupan masyarakat, agar masyarakat dapat terus maju serta dapat berkembang serta melaksanakan pelayanan umum lainnya., data yang saya dapat mengenai jumlah penduduk, luas kelurahan dan kepadatannya di Kecamatan Bekasi Utara yaitu :

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk, Luas Kelurahan dan Kepadatannya di Kecamatan Bekasi Utara

<b>No.</b>	<b>Kelurahan</b>	<b>Jumlah Penduduk (Jiwa)</b>	<b>Luas Km-2</b>	<b>Kepadatan jiwa/Km-2</b>
1.	Harapan Jaya	96.267	4,90075	19.643
2.	Kaliabang Tengah	111.460	3,97790	28.019
3.	Perwira	44.004	2,25100	19.054
4.	Harapan Baru	47.152	2,47712	19.035

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Luas Km-2	Kepadatan jiwa/Km-2
5.	Teluk Pucung	68.679	3,55055	19.340
6.	Marga Mulya	25.121	2,5909	9.695
Jumlah		392.683	1,934,8222	97.874

Sumber : Kecamatan Bekasi Utara (2019)

Dari data yang diperoleh di atas, peneliti mengetahui mengenai jumlah penduduk yang telah terdaftar di Kecamatan Bekasi Utara, dengan melihat data yang ada pegawai kecamatan dituntut dalam menangani mengenai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berjumlah 392.683 dengan berbagai macam usia baik dari yang muda maupun sampai lanjut usia, yang berbeda jenis kelamin, maupun pekerjaan/mata pencaharian yang dimiliki oleh masing-masing masyarakat. Pelayanan yang dimaksud peneliti yaitu seperti pembuatan *E-KTP*, kartu keluarga, surat kematian, lalu surat rekomendasi/pengesahan permohonan menikah maupun perceraian, surat rekomendasi/pengesahan surat pengantar permohonan SKCK, serta pelayanan umum lainnya mengenai kependudukan. Dengan itu stres kerja yang dialami oleh para pegawai kecamatan tidak dapat dihindari dikarenakan banyak hal dalam pelayanan masyarakat yang harus ditangani di Kecamatan Bekasi Utara serta semakin banyaknya masyarakat yang berkependudukan semakin banyak pelayanan yang harus diselesaikan untuk pihak Kecamatan Bekasi Utara.

Menurut penelitian sebelumnya dari (Wala et al., 2017) hasil penelitian mengenai stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, secara parsial menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hasil negatif signifikan terhadap kinerja karyawan dan untuk hasil secara parsial kepuasan kerja mempunyai hasil yang positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut (Ekhsan & Septian, 2020) hasil yang ada pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan

Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Bekasi Utara”. Peneliti ingin mengetahui sejauh apa pengaruh dari variabel tersebut di Kecamatan Bekasi Utara, peneliti berharap penelitian ini dapat berguna nantinya untuk kemajuan dan perkembangan di Kecamatan Bekasi Utara.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Adanya rumusan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, berdasarkan latar belakang masalah diatas yaitu :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bekasi Utara ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bekasi Utara ?
3. Apakah kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bekasi Utara ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan permasalahan yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bekasi Utara.
2. Untuk mengetahui stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bekasi Utara.
3. Untuk mengetahui kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh silmutan terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Bekasi Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang akan dapat kita peroleh dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

a. Bagi Instansi

Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai agar dapat dijadikan dasar sebagai pengambilan keputusan selanjutnya.

b. Bagi Penulis

Untuk menyelesaikan tugas akhir pada jurusan manajemen sumber daya manusia dan tambahan ilmu pengetahuan, wawasan dan informasi.

c. Bagi Pembaca

Untuk memberikan wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan kerja, stres kerja dan kinerja pegawai. Sebagai dasar penelitian serta bahan referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya menjadi lebih baik.

### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan diatas, untuk menghindari perluasan masalah maka peneliti akan menetapkan batasan masalah dalam penelitian ini. Batasan yang akan digunakan dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan variabel mengenai stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Serta dengan objek yang akan digunakan berfokus pada pegawai di Kecamatan Bekasi Utara saja.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian ini disusun dengan sistematika penelitian diantaranya sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai pembahasan tentang tema dari penelitian, yaitu mengenai kepuasan kerja, stres kerja dan kinerja pegawai, serta mengenai penelitian terdahulu dan model konseptual penelitian secara umum.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai desain penelitian, tahap penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai profil objek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan penelitian dan implikasi manajerial dari peneliti.

