

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi seiring dengan kemajuan teknologi saat ini bagi setiap Perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia dengan baik sehingga tercipta kinerja yang efektif dan efisien. Sumber daya manusia yang dimiliki Perusahaan memiliki peran penting dalam setiap kegiatan diperusahaan. Organisasi adalah proses pembagian kerja antara orang-orang tersebut dan adanya sistem kerja sama atau sistem sosial. Dalam mencapai tujuan, organisasi memerlukan berbagai macam sumber daya seperti sumber daya manusia, peralatan, mesin, keuangan, dan sumber daya informasi. Setiap sumber daya memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Sebagai suatu sistem sumber daya yang saling bekerja sama sehingga tujuan dapat tercapai. Dalam upaya pemenuhannya, manusia-manusia yang memiliki kebutuhan yang sama ini berkumpul dan melakukan kinerja-kinerja untuk memenuhi tuntutan hidup (Septiana et al., 2023)

Kelurahan adalah sebuah instansi pemerintah yang membidangi urusan pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan

pelayanan masyarakat serta ketenteraman dan ketertiban umum serta lingkungan hidup dalam satu wilayah kelurahan yang berada di wilayah kerja kelurahan.

Berdasarkan wawancara dengan Lurah Kelurahan Pejuang bahwa Fenomena permasalahan yang terjadi tentang penurunan kinerja pegawai di Kelurahan Pejuang kurangnya ketepatan waktu pelayanan, banyaknya tugas yang harus dikerjakan tidak sebanding dengan jumlah pegawai pelayanan yang ada, dimana hanya ada 2 orang pegawai yang bertugas untuk mengerjakan surat keterangan domisili, membuat surat waris, membuat surat pengantar nikah, dan lain-lain. maka dari itu Kelurahan Pejuang mempunyai inovasi atau cara untuk mengetahui kinerja para pegawainya dengan menggunakan kotak saran sebagai salah satu cara bagi masyarakat untuk melaporkan jika ada hal-hal yang perlu diperbaiki di Kelurahan Pejuang, setiap bulan Kelurahan Pejuang membuka kotak saran untuk mengetahui saran dari masyarakat untuk kemajuan pelayanan pada kelurahan pejuang, disetiap bulannya Kelurahan Pejuang menemukan keluhan dimana tentang lamanya pelayanan yang ada di kelurahan pejuang bahkan sampai harus menunggu 1 jam hanya menunggu surat pengantar dari kelurahan untuk membuat surat SKCK serta hanya menunggu foto untuk KTP.

Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam jangka waktu tertentu (Tesmanto & Rina, 2022). Kinerja merupakan seluruh hasil kerja seorang pegawai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Narpati et al., 2024). Pegawai merupakan aset utama dan aktif dalam seluruh kegiatan organisasi.

Jika para pegawai senang dengan lingkungan kerja mereka maka pegawai akan betah melakukan berbagai aktivitas dan menjalankan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja adalah para pegawai melakukan aktivitas pekerjaan sehari-harinya (Prasanti et al., 2021). Berbanding terbalik jika lingkungan kerja yang kurang sehat dan tidak bagus maka akan membuat pegawai merasa terintimidasi sehingga menimbulkan kinerja yang menurun dan waktu dalam pencapaian tugas yang telah diberikan tidak berjalan sesuai dengan target yang diberikan sehingga hasil sistem kerja yang ditentukan menjadi tidak efektif dan efisien.

Stres dapat terjadi oleh setiap individu bisa terjadi kapan saja karena stress sudah masuk dalam kehidupan manusia yang tidak dapat dihindari. Usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai salah satunya dengan memperhatikan stres kerja. Kebanyakan manusia mengalami stres ketika tidak mampu untuk menyelesaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada. Mendapatkan pekerjaan tambahan serta adanya tekanan kerja dan membuat pekerjaan lainnya menumpuk hal ini dapat memicu munculnya stress kerja sehingga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berikut banyaknya pegawai yang keluar dari Kelurahan Pejuang:

Tabel 1. 1 Data Kelurahan Pejuang yang keluar dari tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah pegawai yang keluar	Pegawai akhir tahun
2021	4	55
2022	2	53
2023	3	50

Sumber: Data Kelurahan Pejuang (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa di Kelurahan Pejuang Kecamatan Medan Satria setiap tahun mengalami keluarnya pegawai. Jumlah pegawai yang paling banyak keluar adalah tahun 2021 yaitu 4 orang sehingga pegawai pada tahun 2021 total 55 orang, jumlah pegawai keluar pada tahun 2022 yaitu 2 orang sehingga pegawai pada tahun 2022 total 53 orang dan jumlah paling sedikit keluar adalah tahun 2023 yaitu 3 orang sehingga pegawai pada tahun 2023 total 50 orang.

Disini menunjukkan banyaknya jumlah pegawai yang keluar di akibatkan banyaknya tekanan kerja yang memicu terjadinya stres kerja yang meningkat sehingga terjadinya pegawai kelurahan ingin keluar dari pekerjaannya, dengan hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Valendra et al., 2020), semakin tinggi stres kerja maka kinerja pegawai akan menurun. Kinerja pegawai merupakan unsur utama yang membantu instansi untuk mencapai tujuan Perusahaan (Widayati, 2020)

Tabel 1. 2 Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Pejuang Tahun 2024

No	Pegawai	Total
1.	PNS	6
2.	Staff TKK	44
	Total	50

Sumber: Data Kelurahan Pejuang (2024)

Tabel 1. 3 Jumlah Hasil Pelayanan Kantor Kelurahan Pejuang Tahun 2024

Bulan	Kartu keluarga	Pengantar Nikah	Surat keterangan izin usaha	E-ktp /Ikd	Surat Keterangan umum	Total Pengurusan	Load kerja
Januari	176	60	48	176	101	561	Tinggi
Februari	102	20	21	100	30	273	Sedang
Maret	110	16	18	104	43	291	Sedang
April	187	63	49	171	105	575	Tinggi
Mei	160	40	20	150	59	429	Tinggi

Sumber: Data Kelurahan Pejuang (2024)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Lurah Kelurahan Pejuang mengenai stres kerja menunjukkan bahwa indikator standar layanan 100-200: rendah, 200-300: sedang, 300-500: tinggi. Pegawai merasa tekanan pada saat bekerja yang diberikan terlalu berat. Hal tersebut dapat terlihat dari gejala-gejala seperti pegawai merasa kelelahan yang berlebihan saat bekerja, lingkungan kerja yang kurang nyaman, adanya faktor keluarga pegawai yang tidak mendukung, kurangnya gaji atau upah yang diterima tidak sebanding dengan pekerjaan yang telah dilakukan. Seperti melayani publik yaitu membantu pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Usaha. Dengan pelayanan setiap hari dan harus kesana kemari dalam berbeda ruang dengan membawa dokumen yang dibawa. Melihat banyaknya tugas pelayanan di kelurahan sehingga timbulnya stres kerja pada beberapa pegawai Kelurahan Pejuang sehingga dapat menurunkan kinerja pegawai kelurahan pejuang dalam melayani masyarakat.

Permasalahan selanjutnya perlu adanya lingkungan kerja yang nyaman, karena pegawai dapat menjadi betah dan setia kepada instansi pemerintah. Berupa

fasilitas yang memadai, di beberapa ruangan tempat para pegawai terdapat terlambatnya pemeliharaan terhadap fasilitas yang ada berupa:

Tabel 1. 4 Jumlah Fasilitas

No	Fasilitas	Jumlah	Layak	Perlu pembaharuan/perlu perawatan
1	<i>Computer</i>	30	23	7
2	Mesin printer	4	3	1
3	<i>Air conditioner</i> (AC)	7	5	2
4	Penerangan cahaya (lampu)	15	11	4

Sumber: Data Kelurahan Pejuang (2024)

Pada tabel di atas diketahui bahwa sebagian fasilitas kerja pegawai berupa *computer* yang ada berjumlah 30 dengan layak 23 dan perlu pembaharuan sebanyak 7, selanjutnya mesin printer yang berjumlah 4 dengan layak 3 unit dan yang perlu pembaharuan sebanyak 1 unit, *air conditioner* mempunyai jumlah 7 unit dengan layak 5 unit dan yang perlu pembaharuan sebanyak 2 unit, dan yang terakhir penerangan cahaya (lampu) dengan jumlah 15 dengan layak 11 dan perlu pembaharuan sebanyak 4, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa masih banyak fasilitas pendukung yang seharusnya mampu membantu para pegawai namun disini fasilitas tersebut masih perlu pembaharuan dan perlu perawatan yang lebih.

Fasilitas yang kurang baik ini perlu diperhatikan oleh Kelurahan Pejuang, agar kenyamanan pegawai dalam bekerja dapat terpenuhi sehingga kinerja pegawai meningkat. Menurut (Tulandi et al., 2020), dengan hasil lingkungan kerja adalah

keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan yang menyenangkan, mengamankan, menentramkan, dan kesan betah bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka karyawan tidak bisa aman dan nyaman.

Kelurahan Pejuang memiliki permasalahan tentang kinerja. Kinerja pegawai pada kelurahan pejuang menurun disebabkan karena kuantitas dan kualitas pegawai yang menurun pula. Hal ini ditunjukkan dengan pegawai kurang cekatan dalam menyelesaikan tuntutan tugas yang telah diberikan instansi, pegawai merasa selalu dikejar waktu dalam menyelesaikan perbaikan pelayanan publik/masyarakat tersebut dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh instansi dan juga ada beberapa kesalahan pada komputer dan penerangan cahaya. Hal ini dapat dilihat dari data penilaian pegawai pada tahun 2022-2023 pada Tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 1. 5 Data Kinerja Pegawai Kelurahan Pejuang

No	Tahun	Angka	Predikat	Keterangan
1	2021	80,17%	B	Baik
2	2022	82,25%	B	Baik
3	2023	78,86%	C	Cukup

Sumber: Data Kelurahan Pejuang (2024)

Berdasarkan tabel 1.5 diatas dari data kinerja pegawai 3 tahun terakhir dapat dilihat bahwa kinerja pegawai pada kelurahan pejuang mengalami ketidakstabilan

performa para pegawai, terlihat pada tahun 2021 mendapatkan nilai predikat B dengan angka 80,17. Lalu pada tahun 2022 mendapatkan nilai predikat B dengan angka 82,25. Dan terakhir Pada tahun 2023 mendapatkan nilai predikat C dengan angka 78,86. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pada setiap tahunnya mengalami ketidakstabilan performa kinerja para pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah di Kelurahan Pejuang peneliti menemukan permasalahan yang ada di tempat tersebut adalah permasalahan tentang stres kerja, permasalahan tentang stres kerja ini meliputi banyaknya masyarakat yang ingin mengurus berkas sehingga pegawai kelurahan mengalami penumpukan berkas sehingga terjadi lamanya pelayanan.

Penelitian Stres kerja Terhadap Kinerja pegawai sudah pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Hasil penelitian dari (Rachmawati, 2022) menunjukkan variabel stres kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan secara statistik terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian tersebut didukung atau sejalan dengan penelitian (Yustika, 2022) dimana Hasil pengujian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Enrekang. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Valendra et al., 2020) menunjukkan adanya pengaruh yang tidak signifikan antara variabel stres kerja terhadap variabel Kinerja Karyawan. hal ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratih Tristianingsih et al., 2022) dimana hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan antara variabel stress kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Dari penjelasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa stress kerja dan lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini dapat dilihat dari tingginya stres kerja pegawai untuk bisa melayani publik yang telah diterapkan dan kurangnya simpati antar pegawai dan pemimpin untuk melihat kondisi lingkungan kerja pada kelurahan. Hal ini berakibat pada rendahnya kinerja yang dimiliki pegawai terlihat dari sering terjadinya keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejuang Kecamatan Medan Satria”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Pejuang ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Pejuang ?
3. Apakah stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Pejuang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Pejuang.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Pejuang.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Pejuang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat menerapkan permasalahan stres kerja, lingkungan kerja, kinerja pegawai. Dari penelitian ini penulis berharap dapat berpartisipasi dengan menyumbangkan hasil pemikiran dan penelitian ini kepada instansi yang terkait.

2. Bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan dapat dipertimbangkan dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia

terkait stres kerja dan lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah kepustakaan dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya terkait pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memperkecil lingkup masalah yang akan dibahas, penelitian ini akan dilakukan di Kelurahan Pejuang. Penelitian ini dibatasi pada masalah Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejuang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mendapat gambaran secara keseluruhan mengenai penulisan dalam penelitian ini, maka penulisan disusun oleh peneliti sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang penelitian ini untuk selanjutnya disusun rumusan masalah dan diuraikan tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta batasan masalah kemudian diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dalam penelitian ini. Kemudian diuraikan dan digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian dan diakhiri dengan hipotesis dari penelitian tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, kerangka konseptual serta metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian. Hasil analisis data merupakan penjelasan dari hasil data yang telah diteliti dari penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai tentang kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan dan, kesimpulan merupakan rangkuman dari hasil analisis dalam penelitian ini.