

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perubahan globalisasi saat ini dalam kondisi masyarakat sekarang sering kali menemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan sebuah instansi mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan, baik karena ketidakmampuannya mengerjakan tugas yang diberikan dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi pada saat ini karena rendahnya kinerja sumber daya manusia itu sendiri dalam instansi, padahal seperti yang kita semua ketahui bahwa manusia merupakan faktor yang penting dalam keberhasilan atau tidaknya sebuah instansi untuk mencapai tujuan (Sunyoto, 2015:1). Salah satunya untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan memperhatikan stres kerja dan beban kerja.

Di Indonesia, fenomena stres dan beban kerja juga terjadi bahwa setiap tahunnya kasus stres kerja di Indonesia meningkat dengan cepat dan berpotensi menimbulkan dampak sosial, emosional, psikologis dan masalah-masalah yang berhubungan dengan Kesehatan. Akumulasi stres merupakan akibat dari ketidakmampuan individu dalam mengatasi dan mengendalikan stresnya (Augesti, et all.,2015). Beban kerja yang diberikan oleh perusahaan dapat diketahui sejauh mana pegawai dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruh kinerja instansi itu sendiri.

Pegawai yang tidak disiplin dalam memanfaatkan waktu bekerja akan berdampak pada beban kerja yang menumpuk, sehingga membutuhkan waktu yang lebih

dari waktu normal yang ditentukan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan. Selain beban kerja, lingkungan kerja tempat pegawai bekerja juga perlu mendapat perhatian. Lingkungan yang kurang baik akan menimbulkan rasa tidak nyaman dan kebosanan dalam bekerja. Ketidaknyamanan lingkungan kerja akan mempengaruhi semangat dan gairah pegawai dalam bekerja sehingga individu lebih cenderung bermalas-malasan yang akhirnya berdampak pada kinerja yang menurun (Cipta, 2021).

Keberadaan organisasi pemerintah merupakan sesuatu yang penting bagi proses kehidupan masyarakat. Organisasi Pemerintah memiliki misi menyelenggarakan pelayanan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2014:5). Kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa instansi atau lembaga perusahaan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan hak-hak warga negara dan penduduk atas suatu jasa, barang dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas perhubungan sehubungan dengan pelaksanaan tugas pokok dalam pelayanan bidang sarana maupun

prasarana. Dibutuhkan sumber daya manusia untuk memaksimalkan pelayanan serta mampu menciptakan kondisi dan suasana batin yang menyenangkan sehingga tercipta semangat bekerja yang baik. Untuk itu, keberhasilan organisasi terletak pada manajemen sumber daya manusia yaitu kinerja pegawai atau staff.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian aset penting yang tidak dapat digantikan disebuah organisasi, instansi dan perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul dituntut memiliki perilaku kreatif, memiliki keterampilan, kemampuan, pengalaman, semangat kerja tinggi, disiplin kerja, motivasi serta memperoleh ide yang menarik. Sumber daya manusia yang baik dapat menemukan solusi dan menyelesaikan suatu problem. Karena manajemen yang baik senantiasa memperhatikan kebijakan-kebijakan yang diambil untuk memberikan kesempatan bagi sumber daya manusia berkembang agar mencapai tujuan target instansi maupun perusahaan. Manajemen sumber daya manusia ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2016:10). Dengan demikian, diperlukan kerja sama antara perusahaan sumber daya manusia yang dimiliki pegawai.

Sebagai organisasi yang membantu pemerintah dalam bidang perhubungan, tentunya Dinas Perhubungan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) untuk menjalankan kegiatan operasionalnya. Sumber daya manusia dapat menentukan pencapaian tujuan dan keberhasilan suatu organisasi karena merupakan aset vital

dalam perancangan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan operasional organisasi (Ardana, dkk, 2012). Pihak pegawai bertanggungjawab melakukan sebagian besar kegiatan operasional organisasi serta menunjukkan sikap profesional dalam melaksanakan pekerjaannya, jujur, dan disiplin, tidak membawa masalah pribadi dalam pekerjaan, dan mengikuti norma yang telah ditetapkan. Permasalahan-permasalahan dalam kegiatan pemerintahan memerlukan mental pegawai yang tenang untuk menanganinya, sehingga waktu penyelesaian pekerjaan cukup dan hubungan pegawai menjadi positif.

Pegawai adalah mereka yang diutus langsung oleh atasan berfungsi sebagai pelaksana, melaksanakan pekerjaan agar menghasilkan pekerjaan yang diharapkan dalam rangka memenuhi tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Musaneff, 1984). Seseorang pegawai yang ditugaskan untuk menjalankan operasional perusahaan, bekerja untuk mendapatkan gaji dan penggerak utama setiap organisasi tanpa pegawai organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan ada artinya faktor-faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, dan loyalitas pegawai terhadap instansi maupun perusahaan (Suharno, 2008).

Kinerja pegawai adalah konsekuensi dari pekerja dan sikap pekerja yang dicapai dalam menyelesaikan tugas tanggung jawab yang diberikan dalam waktu tertentu. Penilaian kinerja sangat penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan kinerja pegawai. Penilaian kinerja pegawai dapat diukur dengan present (kehadiran), ketepatan waktu, jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan dan kerja sama tim (Wilson Bangun, 2012). Hal ini

menunjukkan bahwa bagi pegawai, penilaian ini memberikan umpan balik atas pelaksanaan pekerjaannya, seperti kemampuan, kekurangan, potensi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja, pengembangan, dan sebagainya (Kasmir, 2016). Karena keberhasilan seseorang pegawai sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan sumber daya manusia, yaitu pegawai yang berperan aktif dalam menentukan strategi, metode, dan tujuan yang ingin dicapai. Sumber Organisasi harus selalu mempertimbangkan, melestarikan, dan meningkatkan sumber daya manusianya. Kinerja pegawai mampu dipengaruhi oleh berbagai elemen yang dapat meningkatkan atau menurunkan kinerja karyawan. Elemen-elemen yang terjadi yakni Beban kerja yang berlebihan, stres kerja, dan lingkungan kerja yang tidak kondusif (Claudia et al, 2021).

Stres kerja adalah keadaan yang mempengaruhi emosi, pikiran, dan kesehatan seseorang. Ketika stres tidak dapat diatasi akan mengakibatkan sulit berinteraksi secara positif dilingkungannya (Siagian, 2012). Stres pegawai dapat berdampak pada kinerja yang mengalami masalah kognitif jika beban yang dipikulnya terlalu besar. Pegawai yang stres dalam jangka waktu panjang dapat merugikan instansi maupun perusahaan. Stres memiliki pengaruh yang merugikan terhadap karir karena menyebabkan hilangnya stabilitas dan daya tahan, yang menyebabkan kinerja individu menurun dan menghambat karirnya (Bagian, 2015). Stres kerja dapat ditimbulkan oleh tekanan atau tuntutan yang dibuat pada pegawai oleh perusahaan dan pimpinannya untuk bekerja sesuai dengan target, tetapi di sisi lain, seorang pegawai mungkin tidak dapat

memenuhi semua kewajiban yang dibebankan kepadanya meskipun telah berusaha semaksimal mungkin mengakibatkan stres kerja.

Beban kerja adalah salah satu faktor stres yang paling sering menjadi penyebab utama para pegawai di sebuah perusahaan. Beban kerja yang tinggi adalah masalah umum di tempat kerja, dan ini dipertekankan dengan ketegangan dalam mengerjakan tugas, yang menyebabkan orang menjadi cemas dan gelisah (Sakti, 2016). Beban kerja memiliki dampak besar pada kinerja karyawan. Sangat penting bagi instansi atau perusahaan untuk memperhatikan faktor beban kerja yang diberikan kepada karyawan karena beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan, baik reaksi fisik maupun mental dan emosional seperti sakit kepala, gangguan, gangguan pencernaan, dan lekas marah. Kebosanan akan timbul jika beban kerja terlalu ringan atau sedikit (Chandra, 2017). Penumpuk kegiatan pekerjaan tersebut dapat menimbulkan stres kerja dan berdampak pada rendahnya beban kerja. Pemberian pekerjaan karena beban kerja yang tidak memadai dapat memberikan pengaruh yang merugikan terhadap hasil dan mengakibatkan kelelahan kerja.

Selain itu, lingkungan kerja instansi atau perusahaan harus memperhatikan stres kerja, beban kerja para pegawai guna meningkatkan kinerja pegawai. Sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dipelihara, dan ditingkatkan oleh manajemen. Lingkungan kerja merupakan suatu struktur sosial yang mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap perilaku individu dalam organisasi. Kondisi lingkungan kerja yang kondusif

terjadi ketika karyawan dapat melakukan tugasnya dalam lingkungan yang aman, nyaman, dan menyenangkan (Anam, 2018:46). Jika lingkungan kerja mendukung maka kinerja pegawai dalam sebuah instansi atau perusahaan akan baik dan suasana kerja dirancang untuk membina hubungan kerja juga sehat. Lingkungan kerja bertujuan untuk membina hubungan kerja yang positif antara pekerjaan dan lingkungan kerja (Rivai, 2015).

Dinas perhubungan kota Surabaya (DISHUB) merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang perhubungan yang bertugas membantu kepentingan masyarakat. Kendala dalam instansi ini ditemukan adanya ketidaknyamanan pegawai terkait tugas yang diberikan cukup banyak dengan jumlah pegawai yang tidak ideal yang mengakibatkan berlebihan (*work overload*). Tugas-tugas yang menumpuk dan jumlahnya terus bertambah menimbulkan pegawai stres kerja dan berdampak pada beban kerja. Pemberian pekerjaan yang tidak sesuai membuat beban kerja berdampak pada hasil dan menimbulkan kelelahan pegawai. Pegawai belum puas dengan lingkungan kerja dikantor fasilitas yang kurang seperti halnya ruangan yang kurang luas, kurangnya pencahayaan, kurangnya sirkulasi udara, kurangnya peralatan modern seperti finger print, dan terdapat banyak berkas lama membuat ruangan terlihat tidak nyaman dengan pegawai dituntut menyelesaikan pekerjaannya hal tersebut menimbulkan stres kerja dan beban kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu memaparkan bahwa hasil Penelitian Ridha (2022) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh besar (parsial) terhadap kinerja

pegawai. Berdasarkan penelitian terdahulu memaparkan bahwa hasil Penelitian Julvia (2016) menunjukkan stres kerja signifikan berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan yang artinya jika stres dikurangi maka kinerja karyawan akan meningkat. Kemudian Ummi (2020) lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap motivasi kerja pegawai biro organisasi sekretariat daerah provinsi Sulawesi Tenggara artinya semakin rendah keadaan lingkungan kerja maka motivasi pegawai akan menurun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya?
4. Apakah stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada dinas perhubungan kota Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan penelitian penulis dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas perhubungan kota Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Instansi, penelitian ini diharapkan untuk memberikan masukan dan pertimbangan dalam mencari solusi terkait masalah pegawai
2. Bagi Peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan pemahaman tentang penerapan teori-teori yang dipelajari selama studi perkuliahan, khususnya manajemen sumber daya manusia, serta dapat menjadikan skripsi yang kualitas untuk memberikan kelulusan dan nilai yang memuaskan.
3. Bagi Peneliti selanjutnya, Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi bagi calon peneliti untuk mengembangkan permasalahan- permasalahan penelitian mengenai sumber daya manusia dan mampu dijadikan sebagai acuan untuk penelitian yang lebih sempurna.