

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Afandi (2017), mendeskripsikan manajemen sumber daya manusia (SDM) sebagai sebuah seni & ilmu dalam pengelolaan secara efisien dan efektif tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan dan stakeholder. Hasibuan (2019), menyatakan karyawan sebagai individu yang menjual jasanya dengan tujuan mendapatkan gaji sesuai ketetapan yang telah disepakati sebelumnya.

Kinerja dapat diartikan sebagai tanggung jawab pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan sesuai kapabilitas atau profesi yang dimiliki. Afandi (2018), menyatakan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil kerja karyawan secara individu maupun kelompok sesuai kewenangan dan kewajibannya dalam konteks pemenuhan tujuan perusahaan, dengan cara yang etis dan mengikuti norma serta aturan yang berlaku. Rivai (2012), menyatakan bahwa sebuah perilaku yang ditunjukkan seorang karyawan yang dikategorikan prestasi kerja berdasarkan perannya di perusahaan.

Menurut UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Jabatan Fungsional, Jabatan Administrasi & Jabatan Pimpinan Tinggi, merupakan tiga kategori jabatan yang ada didalam hierarki ASN dengan fungsi yang sama. Fungsi tersebut yaitu perekat pemersatu bangsa, pelayan publik serta pelaksana kebijakan publik.

Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Daerah Batu (PEMKOT BATU). Adapun tugas pokok bagian protokol kepemimpinan yaitu menyiapkan penerapan kebijakan, mengkoordinasikan penugasan perangkat daerah, melakukan pengawasan serta peninjauan penerapan kebijakan daerah, komunikasi serta dokumentasi dan pelaporan serta perencanaan. Untuk lembaga ini sangat penting dalam mengatur sumber daya manusia karena di Bagian Protokol Kepemimpinan Daerah Batu terdiri atas 3 (Subag) diantaranya yaitu (Subag) Protokol, (Subag) Komunikasi dan Dokumentasi Pimpinan, dan (Subang) Perencanaan dan Pelaporan. Ketika penulis melaksanakan program PKN (Praktik Kerja Nyata) di Kantor Instansi Pemerintahan Kota Batu (Pemkot Batu) juga mengamati dan menggali informasi dari beberapa pegawai, sehingga penulis menemukan fakta bahwa meskipun sudah terbagi dalam beberapa Sub Bagian masih didapati pegawai yang menjalankan pekerjaan melebihi porsi kerja yang telah ditetapkan kantor, Fenomena seperti ini yang akan memicu munculnya rasa stress pada pegawai akibat tugas yang diberikan dan penambahan tugas yang melebihi kapasitas pegawai tersebut sehingga pegawai kurang optimal dalam bekerja dan akan ditemui hasil kerja yang kurang memuaskan.

Badeni (2017), menyatakan bahwa seseorang yang menunjukkan sikap positif atau negative, puas/tidak puas terhadap pekerjaannya disebut kepuasan kerja karyawan. Stress dan penyakit yang ditimbulkannya menjadi salah satu faktor psikologis yang sering diderita pekerja beberapa tahun terakhir. Serta teknologi yang semakin berkembang pesat menuntut perusahaan atau instansi untuk mengikuti

perkembangan tersebut. Keadaan tersebut juga berpengaruh pada para pekerja atau pegawai dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya karena perusahaan atau instansi akan menerapkan beberapa program kerja baru serta kebijakan-kebijakan yang mungkin membuat para pekerja atau pegawai lebih extra lagi dalam bekerja.

Beban kerja merupakan tanggung jawab yang diberikan perusahaan yang mana tugas tersebut diluar kapasitas kerja karyawan. Koesomowidjojo (2017), menyatakan bahwa salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah beban kerja. Muandar (2015), menyatakan bahwa pemberian tugas kepada karyawan mrnggunakan keahliannya dalam batas waktu tertentu disebut beban kerja.

Stress Kerja adalah suatu kondisi dimana seorang pekerja merasakan perubahan di lingkungan kerja yang mempengaruhi proses berpikir dan tingkat emosi sehingga menyebabkan rasa ketidaknyamanan pada kondisi pekerjaan tertentu. Nusran (2019) mendefinisikan stress kerja sebagai tuntutan atas keadaan sosial dan lingkungan yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol yang bersifat internal.

Stress kerja disebabkan oleh beban kerja yang tidak proporsional dalam hal kuantitas pekerjaan dan batas waktu penyelesaian. Robbins (2019), mengemukakan bahwa kondisi yang mempengaruhi fisik, jalan pikiran serta emosi seseorang disebut stress kerja. Sinambela et al (2018), mendefinisikan stress kerja sebagai suatu keadaan individu ketika mendapat tekanan dan tuntutan dalam lingkungan kerjanya yang

direspons secara negatif akan menjadikan beban dalam menyelesaikan kewajibannya.

Ukuran tingkat kepuasan kerja dengan tanggung jawab pekerjaan yang dijalani dan berkaitan dengan sifat tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan perasaan suka terhadap pekerjaan yang dijalannya. Afandi (2018) menyatakan bahwa sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai penting pekerjaan. Dadang (2013), menyatakan bahwa keadaan emosional individu yang nyaman atau tidak menyenangkan terhadap suatu pekerjaan mencerminkan perasaan individu pada pekerjaannya.

Beberapa penelitian menjelaskan bahwa beban kerja dengan mediasi stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja para karyawan diantaranya:

1. Wijaya (2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja di Hotel Maxone di Kota Malang". Berdasarkan hasil penelitiannya disimpulkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dimediasi oleh stress kerja. Semakin tinggi beban kerja, semakin tinggi tingkat stress, dan semakin rendah kepuasan kerja.
2. Riyanto (2019) judul penelitiannya "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Mediasi Stres Kerja Pada Pt. Korn

Technomic". Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan stress kerja mampu mengontrol pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Pt. Korn Technomic.

SDM merupakan faktor terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan. Dan tujuan perusahaan akan tercapai tidak lepas dari SDM tersebut dalam berperan aktif dalam semua urusan karyawan dengan kebutuhan dan kemungkinan perusahaan. SDM juga dapat di definisikan sebagai pengelolaan dan penggunaan sumber daya manusia yang ada. Adanya tuntutan dan harapan perusahaan yang tinggi tidak menutup bahwa pegawai instansi memiliki beban kerja, dan stress kerja yang dialami karyawan Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Daerah Batu (Pemkot Batu) yang memiliki beberapa Sub Bagian dalam satu lembaga dan adanya tuntutan kerja yang melebihi kapasitas kerja karyawan memungkinkan timbulnya stress kerja akibat dari beban kerja yang berlebih.

SDM sebagai penggerak utama dalam suatu organisasi harus dikelola dengan baik agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Namun ternyata dalam mengelola karyawan tidaklah mudah karena masih ditemui adanya keluhan dari beberapa karyawan tentang adanya penambahan tugas sehingga porsi kerja tersebut tidak mampu dikerjakan secara maksimal oleh karyawan. Maka dari itu instansi harus mampu mengatasi beban kerja dan stress kerja yang terjadi pada karyawan agar nantinya dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH BEBAN KERJA DENGAN MEDIASI STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PEGAWAI KANTOR BAGIAN PROTOKOL KEPEMIMPINAN KOTA BATU”

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana diskripsi beban kerja, stress kerja dan kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu ?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu ?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu ?
5. Apakah beban kerja dengan mediasi stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendiskripsikan beban kerja, stress kerja dan kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu.
3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stress kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu.

4. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu.
5. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja dengan mediasi stress kerja terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Bagian Protokol Kepemimpinan Kota Batu.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat teori
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah tentang beban kerja dan mediasi stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam pengembangan pembelajaran khususnya pada materi manajemen sumber daya manusia.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, serta penyajian data dalam bentuk laporan
  - b. Bagi peneliti lain diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi pada penelitian selanjutnya dalam konteks manajemen sumber daya manusia