

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan sebuah institusi dalam menjaga citra dan eksistensinya tidak terlepas dari peran sumber daya manusia pendukungnya. Semakin berkualitas sumber daya manusia yang menjadi penggerak sebuah institusi akan meningkatkan citra dan eksistensi institusi dalam jangka panjang. Keberhasilan sebuah institusi dalam memanfaatkan sumber daya manusia yang dimilikinya juga tergantung kepada kemampuan manajemen dalam melakukan penempatan sumber daya manusia yang dimilikinya. Kesesuaian antara bidang kompetensi sumber daya manusia yang digunakan dengan bidang pekerjaan yang diberikan sangat mempengaruhi kinerja sumber daya manusia atau pun institusi (Arifin, 2018).

Meningkatnya kinerja sumber daya manusia akan sejalan dengan meningkatnya kinerja organisasi. Pencapaian kinerja yang optimal sejalan dengan level stres yang diberikan manajemen kepada masing masing karyawan. Menurut Dessler (2009) stres dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu stres positif dan stres negatif. Stres memberikan manfaat dalam mendorong peningkatan kinerja sumber daya manusia ketika manajemen dapat mengelola stres positif. Dalam konsep stres positif perusahaan melalui manajemennya akan memberikan tantangan kepada seluruh karyawan dalam bentuk tekanan dan target kerja. Stres positif di ibaratkan sebagai tantangan yang dapat memacu karyawan dalam bekerja, sedangkan stres negatif berhubungan dengan ketidaksanggupan karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Stres negatif terjadi ketika karyawan yang diberikan

tugas dan tanggung jawab tidak mampu mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, stres negatif akan mendorong karyawan untuk menghindari pekerjaan dan berkeinginan untuk meninggalkan pekerjaan atau pun organisasi.

Dalam beberapa tahun terakhir kinerja institusi yang dikelola pemerintah daerah terus mendapatkan penilaian negatif dari masyarakat, khususnya dalam bidang pelayanan, salah satu institusi yang merupakan bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah Kantor Kecamatan. Pada umumnya pegawai kantor kecamatan dan institusi yang berada dibawah naungannya memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar, akibatnya mendorong mereka untuk bekerja dalam tempo waktu yang panjang. Disamping jam kerja yang panjang pegawai kantor kecamatan juga dihadapkan pada tekanan atasan dan keluarga, akibatnya pada umumnya pegawai kantor camat khususnya bagian pelayanan dan administrasi memiliki tingkat stres yang tinggi. Tingginya tingkat stres ditandai dengan adanya perilaku emosi yang tidak stabil sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kantor camat.

Meningkatnya tingkat stres pegawai kantor kecamatan dan institusi dibawah naungannya dapat terlihat dari tingginya tensi emosi yang dimiliki pegawai dalam melayani, akibat permasalahan tersebut *image* dan citra kantor kecamatan menjadi menurun, dan bahkan banyak diantara anggota masyarakat memiliki pendapat bahwa petugas atau pegawai yang ditempatkan dibagian pelayanan dengan sengaja memperlambat proses pelayanan. Jika hal tersebut terus dibiarkan maka *image* dan tingkat kepercayaan masyarakat pada kantor camat dan

institusi pendukung akan semakin berkurang, oleh sebab itu sangat penting bagi peneliti untuk mencoba mengurangi kelemahan yang dimiliki pegawai kantor camat dan institusi pendukungnya agar masyarakat memiliki kepercayaan yang lebih tinggi pada kantor camat dan institusi pendukungnya tersebut.

Menurut Robbins dan Timothy (2012) stres kerja merupakan tekanan psikologis yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Stres terjadi karena pekerjaan yang dilakukan pegawai terlalu banyak, sehingga pegawai merasa kewalahan untuk menyelesaikannya. Selain itu stres terjadi karena pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik untuk menyelesaikan pekerjaan, akibatnya pegawai menjadi tertekan, memiliki emosi yang labil, terburu buru, hingga mencoba menghindari pekerjaan. Stres juga dapat berdampak buruk bagi fisik pegawai, individu yang merasakan stres akan dengan mudah terserang penyakit, oleh sebab itu sangat diperlukan cara untuk mengelola stres kerja.

Beban kerja merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari dalam bekerja, khusus bagi pegawai kantor kecamatan dan institusi pendukungnya, tugas utama pegawai adalah memberikan pelayanan, membuat administrasi surat menyurat yang berhubungan prosedur kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga, surat izin keramaian, kelakuan baik, Situ, IMB dan sebagainya. Secara umum gambaran beban kerja yang dimiliki pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur terlihat pada Tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Beban Kerja Kantor Kecamatan Padang Timur**

<b>Bentuk Tugas</b>	<b>Penyelesaian</b>
Membuat Laporan Sasaran Kerja Pegawai	14 Hari
Menyelesaikan administratif pembuatan KK dan KTP	2 Hari
Pengumpulan PBB	60 Hari
Pembuatan Izin Acara	1 Hari
Mengumpulkan Pajak Retribusi / Kendaraan Dinas	90 Hari
Penerbitan Surat Izin Usaha / IMB	3 Hari
Pekerjaan Tambahan	2 Hari

*Sumber: Kecamatan Padang Timur (2018)*

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa beban kerja yang dimiliki masing-masing pegawai kantor kecamatan relatif beragam, di antara ragam tugas yang harus dilaksanakan pegawai kantor kecamatan, tugas yang berhubungan dengan pengumpulan pajak dan retribusi daerah merupakan tugas yang paling sulit karena didalam realisasinya selama ini tidak pernah mencapai sasaran, sedangkan tugas yang berkaitan dengan administrasi penduduk pada umumnya dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu sebagian besar pegawai merasa sangat kesulitan untuk melaksanakan tugas yang muncul secara tiba-tiba seperti pengurusan perizinan pemasangan atribut politik, pendataan masyarakat untuk kepentingan survey nasional dan sebagainya. Banyaknya beban kerja yang harus dilaksanakan pegawai kantor kecamatan khususnya Padang Timur diduga mempengaruhi tingkat stres yang dimiliki pegawai.

Permasalahan yang kerap terjadi dilingkungan kantor camat dan institusi pendukungnya adalah adanya sikap kurang peduli dari masyarakat, pada umumnya akan mendatangi kantor kecamatan atau kantor kelurahan apabila telah terdesak oleh waktu, sehingga antrian masyarakat yang dilayani relatif besar,

akibatnya muncul kepanikan didalam diri pegawai yang melayani akibatnya pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal.

Sejumlah peneliti dimasa masa lalu telah melakukan penelitian tentang stres kerja dilakukan oleh Chandra dan Adriansyah (2017:71), menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Temuan penelitian yang sama juga diperoleh oleh Kasmarani (2012:102) yang menyatakan semakin tinggi beban kerja akan mendorong meningkatnya stres kerja. Hasil penelitian yang diperoleh Nurcahyani (2017:119) menemukan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi akan menciptakan tekanan psikologis dalam diri karyawan, sehingga mendorong meningkatnya stres kerja yang dirasakan karyawan.

Terbentuknya stres kerja juga dapat disebabkan oleh kurang lengkapnya fasilitas fisik yang dapat dimanfaatkan pegawai dalam bekerja. Fasilitas fisik seperti meja, kursi kerja, pena, kertas, ruangan yang nyaman hingga kenyamanan dalam ruangan sangat mempengaruhi terbentuknya stres kerja. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan diketahui kondisi lingkungan kerja fisik yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Padang Timur terlihat pada Tabel 1.2 dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Infrastruktur Kecamatan Padang Timur**

<b>Bentuk Tugas</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kondisi</b>
Ruangan kerja	3 Ruangan	Baik
Peralatan / Inventari	Lengkap	Sudah Lama
Suasana kerja	-	Bising / Sibuk
Ruang tunggu	1 Ruangan	Baik
Perabot Kantor	1 Unit	Baik
Fasilitas Pendingin	3 Unit	Tidak semua ruangan
Parkir	ada	Sempit
Kamar mandi	1	Kurang bersih
Penyimpanan Arsip	1 Lemari	Baik
Komputer	8 Unit	Ketinggalan
Mesin Tik	14 Unit	Ketinggalan

*Sumber: Kecamatan Padang Timur (2018)*

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa masih terdapat kekurangan pada fasilitas kerja fisik di dalam lingkungan kerja di Kantor Kecamatan Padang Timur. Kekurangan lingkungan kerja fisik terlihat dari peralatan kantor yang sudah termakan usia, fasilitas pendingin yang sangat terbatas dimana tidak semua ruangan yang mendapatkan fasilitas AC sehingga mengakibatkan temperatur udara pada sejumlah ruangan khususnya ruang tunggu menjadi lebih panas. Disamping itu di dalam kantor kecamatan terutama untuk melaksanakan kegiatan utama mereka khususnya dalam pengurusan administrasi Kantor Camat Padang Timur hanya memiliki empat belas mesin tik dan delapan unit komputer yang sudah ketinggalan. Akibatnya keterbatasan fasilitas fisik dalam lingkungan kerja diduga mempengaruhi tingkat stres pegawai untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Rivai dan Sagala (2009:289), mengungkapkan bahwa fasilitas fisik menunjukkan berbagai atribut yang dapat terlihat secara nyata dan berguna

serta bermanfaat bagi pegawai yang bekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Semakin lengkap fasilitas kerja fisik akan semakin membantu kenyamanan pegawai dalam bekerja, sehingga akan mengurangi terjadinya stres karena pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai dapat dilaksanakan dengan baik.

Menurut Robbins dan Timothy (2012:231) lingkungan kerja fisik berhubungan dengan segala sesuatu yang terlihat secara nyata dan dapat digunakan untuk membantu individu yang bekerja. Lingkungan kerja fisik dapat diamati dari ketersediaan ruangan, inventaris kantor yang meliputi kertas, alat tulis hingga komputer. Selain itu lingkungan kerja fisik juga berhubungan dengan kenyamanan dalam bekerja seperti adanya meja dan kursi hingga fasilitas pendingin ruangan. Kelengkapan lingkungan kerja fisik akan mendorong meningkatnya kinerja yang dicapai individu yang bekerja atau akan mengurangi tingkat stres dari individu yang bekerja.

Hasil penelitian Rahajaan (2017:91) menemukan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Hasil penelitian yang konsisten juga diperoleh oleh Anam dan Rahardja (2017:11) yang mengungkapkan bahwa semakin lengkap lingkungan kerja fisik yang terlihat dari fasilitas pendukung dalam bekerja seperti inventaris kantor, ruangan, hingga teknologi yang digunakan dalam bekerja akan mendorong menurunnya tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ilham (2016:121) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik yang lengkap akan membuat pekerjaan yang dilakukan karyawan menjadi cepat selesai, karena didukung oleh fasilitas

pembantu yang mempermudah karyawan dalam bekerja sehingga menurunkan kadar stres kerja dalam diri karyawan.

Banyak beban dan tekanan yang dihadapi Pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur dan institusi pendukungnya tentu akan terbantu dengan fasilitas yang terdapat pada lingkungan kerja fisik kantor, seperti ketersediaan inventaris, kenyamanan dalam bekerja hingga teknologi yang dapat membantu pekerjaan. Jika diamati dari lingkungan kerja fisik Kantor Kecamatan Padang Timur permasalahan yang masih harus dibenahi adalah penggunaan teknologi dalam melaksanakan pekerjaan, dalam hal ini sebagian besar pegawai masih menggunakan mesin tulis manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan satu pekerjaan, selain itu penggunaan mesin tulis manual tidak efisien karena rentan dengan kesalahan, selain itu ruangan kantor yang pengab karena tata letak inventaris yang berdekatan, akibatnya dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai terlihat gerah dan cepat bosan. Oleh sebab itu peneliti menduga bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif terhadap stres kerja pegawai kantor kecamatan Padang Timur.

Berdasarkan kepada uraian ringkas latar belakang dan sejumlah hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur.**



## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pegawai kantor kecamatan Padang Timur ?
2. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap stres kerja pegawai kantor kecamatan Padang Timur ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja dalam mempengaruhi peningkatan atau penurunan stres kerja khususnya yang dirasakan oleh pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur,

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan kepada uraian rumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Kantor Camat Padang Timur, hasil yang diperoleh di dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi camat untuk mengambil kebijakan dalam rangka mengurangi tingkat stres kerja dalam diri pegawai, sehingga kinerja pelayanan yang mereka hasilkan semakin baik, dan mendorong membaiknya image atau citra kantor camat dalam diri masyarakat khususnya di Kota Padang.
2. Akademisi hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai replikasi penelitian bagi sejumlah peneliti dimasa mendatang

yang juga tertarik untuk meneli masalah yang sama dengan yang dibahas pada saat ini.