

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi. Pengelolaan SDM harus ditangani dengan seoptimal mungkin guna menciptakan kualitas SDM yang berpotensi dan mendorong suatu organisasi mencapai tujuannya. Pemanfaatan SDM yang efektif merupakan suatu jalan utama untuk mempertahankan kelanjutan dan kelangsungan hidup suatu organisasi di masa mendatang. Dengan kata lain, kualitas SDM yang baik sangat dibutuhkan dalam meningkatkan keberlanjutan dari suatu organisasi.

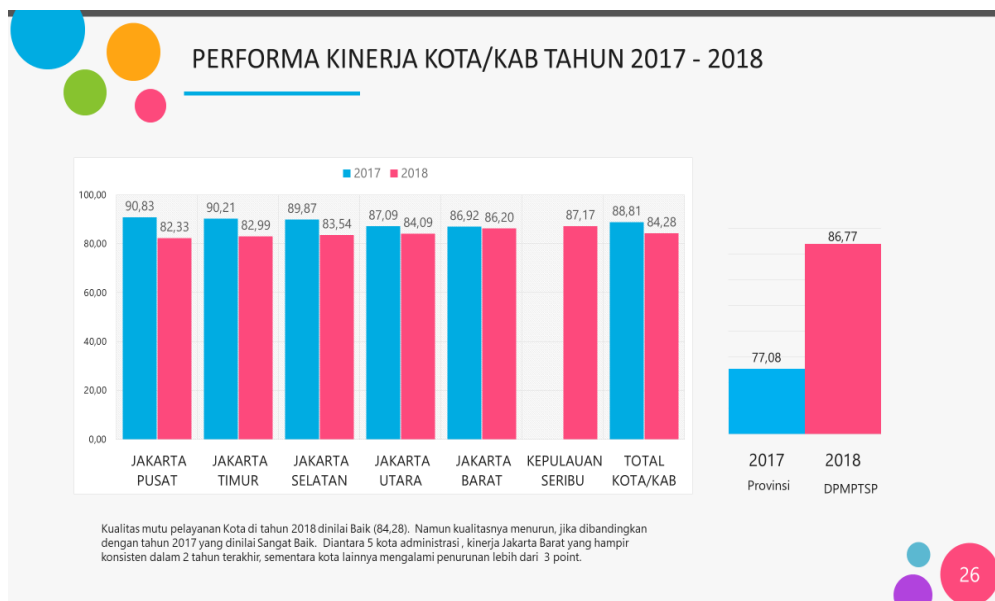
Upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan public baik dari sisi penyederhanaan pelayanan maupun kelembagaan telah dilakukan pemerintah, antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri No 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah. Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah untuk meningkatkan kualitas layanan public dan memberi akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan public. Aturan tersebut menegaskan bahwa setiap Pemerintah Daerah wajib melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu satu pintu dnegan melakukan penyederhanaan terhadap waktu, prosedur, dan biaya dalam rangka memenuhi hak-hak masyarakat untuk

memperoleh pelayanan public yang murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Sesuai dengan Visi Gubernur Provinsi DKI Jakarta yaitu: “Jakarta kota maju dan beradab dengan seluruh warga merasakan keadilan dan kesejahteraan”. Dimana salah satu agenda utamanya adalah Reformasi Birokrasi Pelayanan Perizinan yang menekankan pada aspek Kepuasan Masyarakat, maka di Tahun 2013 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama DPRD DKI Jakarta mensahkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013. Tujuan utama desain kelembagaan PTSP adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan diselenggarakannya pelayanan izin dan non izin hingga tingkat Kelurahan, maka masyarakat umum maupun pelaku usaha yang mau mengurus cukup datang ke Kelurahan terdekat dimana mereka tinggal karena dari seluruh level PTSP diberi kewenangan untuk menerima berkas permohonan selanjutnya apabila berkas permohonan yang diterima bukan kewenangannya maka penyelenggara PTSP akan melakukan proses internal PTSP untuk mengirimkan dokumen permohonan terkait ke penyelenggara PTSP yang berwenang memproses dokumen tersebut. Dengan demikian dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi serta kualitas pelayanan Perizinan yang lebih mudah, cepat, tepat dan biaya yang transparan.

Untuk dapat mencapai tujuan dari PTSP itu sendiri, maka SDM penting adanya untuk diperhatikan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan setiap organisasi harus memiliki SDM yang berkualitas pula salah satunya dengan *job performance* atau kinerja yang baik. Dimana kinerja yang baik akan mendorong keberhasilan suatu organisasi.

Penelitian ini berawal dari adanya permasalahan berupa penurunan Performa kinerja yang difokuskan pada Performa Kinerja di PTSP Kota Administrasi Jakarta Timur pada tahun 2017 dan 2018. Hal tersebut dipaparkan dalam Final Paparan SKM Tahun 2018 yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.1 Performa Kinerja Kota/Kab 2017-2018

Sumber: Final Paparan SKM Tahun 2018

Berdasarkan laporan yang dipaparkan dalam Final Paparan SKM tahun 2018 tersebut, diketahui bahwa ada penurunan sebesar 0,80%. Namun pada dasarnya hal tersebut masih dalam kriteria baik. Hal ini menjadi perhatian yang harus ada penanganan agar tidak lagi terjadi

penurunan.

PTSP yang bergerak di bidang perizinan non perizinan memiliki SDM ASN Sebanyak 65 Orang. Yang dimana terdiri dari 1 Kepala Unit sebagai pimpinan tertinggi di Unit tersebut, 1 Orang Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan 63 Staf ASN. Menurut Laporan Tahun PTSP Kota Administrasi Jakarta Timur tahun 2017 dan 2018 terdapat penurunan dalam pemrosesan izin yang keluar

Tabel 1.1
Tabel Rekapitulasi Laporan Perizinan Dan Non Perizinan Tahun 2017 Dan 2018

NO	BIDANG	2017			2018		
		Berkas Masuk	Berkas Selesai	%	Berkas Masuk	Berkas Selesai	%
1	Kepemudaan dan Keolahragaan	3	1	33%	174	120	69%
2	Kesehatan	225	147	65%	92	33	36%
3	Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	4567	3233	71%	3701	2519	68%
4	Ketentraman, Ketertiban Umum, Dan Perlindungan Masyarakat	0	0	0%	4	4	100%
5	Lingkungan Hidup	789	530	67%	290	107	37%
6	Perhubungan	17653	10557	60%	27839	15539	56%
8	Pariwisata	201	190	95%	10	4	40%
9	Pertanian	0	0	0%	27	15	56%
10	Energi Dan Sumber Daya Mineral	0	0	0%	92	64	70%
11	Perdagangan	5762	3893	68%	6899	3771	55%
12	Perindustrian	46	18	39%	25	12	48%
13	Kesatuan Bangsa Dan Politik Dalam Negeri	1	0	0%	421	382	91%
14	Kehutanan	276	153	55%	76	28	37%
	JUMLAH	29523	18722	63%	39650	22598	57%

Sumber: Laporan Tahunan PTSP Kota Administrasi Jakarta Timur yang telah diolah,2019.

Dari table rekapitulasi izin diatas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2017 berkas perizinan yang selesai dikerjakan adalah sebanyak 63% dari perbandingan antara berkas masuk dan berkas keluar. Sedangkan pada tahun 2018 berkas yang diproses sebanyak 57%. Data diatas menjelaskan bahwa rata-rata berkas izin yang selesai diproses menurun jika dibandingkan antara berkas masuk dan berkas keluar pada tahun 2017 dan 2018. Dengan demikian data diatas sebagai data pendukung terjadinya penurunan performa UP. PTSP Kota Jakarta Timur. Data diatas juga menjelaskan adanya peningkatan jumlah izin yang masuk dari tahun 2017 dan 2018.

Berdasarkan data pendukung diatas, peneliti akan melakukan penelitian terhadap beberapa pengaruh yaitu diantaranya beban kerja. Dikatakan pada Teori Huey dan Wickens (1993: 55) menyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja, dimana beban kerja tinggi maka akan menimbulkan kesalahan yang dapat muncul akibat adanya ketidakmampuan karyawan mengatasi tuntutan dalam bekerja. Sehingga beban kerja dapat berpengaruh negatif, pada saat beban kerja meningkat maka kinerja akan turun. Sebaliknya juga menurut Sutherland & Cooper dalam Munandar (2001:387) beban kerja terlalu sedikit dapat menyebabkan kurang adanya rangsangan yang akan mengarah ke semangat dan motivasi yang rendah untuk kerja, karena pegawai akan merasa bahwa dia tidak maju maju dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya.

Selanjutnya penelitian lain yaitu dalam kaitannya dengan kepuasan kerja, Lawler dan Porter berpendapat produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja mempresepsikan bahwa ganjaran intrinsik (misalnya rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran ekstrinsik (misalnya gaji) yang diterima keduanya adil dan wajar dibuktikan dengan unjuk kerja yang unggul. Pada hal ini kepuasan kerja akan dijadikan sebagai variabel yang memediasi beban kerja dan kinerja.

Selain itu, stress kerja juga menjadi variabel lain yang menjadi mediasi antara beban kerja dan kinerja pegawai. Pekerjaan akan terselesaikan dengan baik jika keadaan seseorang sehat, baik dalam kondisi fisik maupun psikologis sama seperti halnya dengan kepuasan seseorang. Dapat dijelaskan yaitu beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan stress kerja baik berpengaruh positif maupun berpengaruh negatif. Beban kerja itu sendiri merupakan salah satu dimensi dan faktor yang diuraikan dalam faktor stress kerja dan dimensi stress kerja. Menurut Londong & Yulita (2017) menyebutkan bahwa salah satu dimensi dari stress kerja yaitu beban kerja. Selain itu dampak yang ada dari terjadinya stress kerja dan kepuasan kerja yaitu diantaranya menurut Robbins (2003) Kepuasan dan ketidakpuasan karyawan dapat berdampak pada pada produktivitas, kemangkiran dan keluarnya karyawan, sedangkan menurut Jacinta (2002) dalam Septianto (2010) stres kerja dapat juga

mengakibatkan hal-hal salah satunya mengganggu kenormalan aktivitas kerja dan menurunnya tingkat produktivitas

Jika dilihat dari absensi pegawai 2017 dan 2018 maka dapat di ketahui bahwa adanya peningkatan jumlah absensi pegawai. Baik itu karena sakit, izin, pulang cepat dan terlambat datang.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Negeri Sipil Tahun 2017 dan 2018

Keterangan	2017		2018	
	Waktu	Satuan	Waktu	Satuan
Alpa	0	Hari	0	Hari
Sakit	74	Hari	87	Hari
Telat	6581	Menit	7874	Menit
Pulang Cepat	1	Manit	293	Menit
Izin	60	hari	90	hari

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2019

Berdasarkan data di atas terjadi peningkatan absensi pegawai di UP.PTSP Walikota Jakarta Timur. Banyaknya pegawai yang sakit, izin dan terlambat akan mengurangi produktifitas pegawai. Selain itu juga yang menjadi salah satu permasalahan lain yaitu keterbatasan pegawai dan adanya ketidakseimbangan antara jenis pekerjaan dan latar belakang pendidikan dari masing-masing pegawai. Faktor lain dalam kepuasan dan stress kerja yaitu promosi. Dimana dalam 2 tahun terakhir, pegawai di UP. PTSP Walikota Jakarta timur tidak melakukan promosi ataupun mutasi pegawai.

Dalam jurnal penelitian terdahulu yang berjudul tentang Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan dampaknya terhadap

Kinerja Pegawai Kanwil Direktorat Jendral Kekayaan Negara Aceh (Erni Hayati Nasution, Said Musnadi, Faisal,2018) menjelaskan keterlibatan kerja, beban kerja, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, terdapat pengaruh keterlibatan kerja, beban kerja, budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai,

Penelitian lain yang dilakukan oleh Astari (2012) tentang hubungan antara stress kerja dengan kinerja karyawan pada agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang pancoran mas depok. Peneliti melakukan penelitian terkait dengan suatu permasalahan yakni adanya berbagai macam tuntutan pekerjaan dalam memasarkan produk asuransi di seperti menarik calon nasabah, penolakan dari masyarakat terhadap produk asuransi, tanggung jawab terhadap penagihan premi dari para nasabah dan sebagainya. Tetapi agen asuransi tidak selalu dapat memenuhi tuntutan pekerjaan tersebut dan terkadang mereka merasa bosan, letih dan tidak bersemangat. Hal tersebut mengakibatkan tekanan yang berlangsung terus menerus sehingga menimbulkan kecemasan yang sering disebut stress kerja. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa hubungan stress kerja dengan kinerja karyawan menunjukkan kekuatan hubungan yang sedang dan arah hubungan negatif yang signifikan. Dengan pengertian bahwa pada tingkat stress rendah maka kinerja karyawan akan meningkat, tetapi peningkatan jumlah stress yang rendah dapat meningkatkan kinerja hanya sampai titik tertentu. Pada tingkat stress kerja tinggi yang melebihi titik tersebut maka kinerja akan menurun.

Dan Vijayan (2015) dalam penelitiannya tentang *Impact of Job Stress on employees job performance In Avin, Coimbatore* menemukan bahwa Karyawan sektor di Pakistan menghadapi stres karena kelebihan beban, jam tugas yang panjang dan mereka dihadapkan dengan lingkungan kerja yang tidak tepat. Mereka melakukan pekerjaan rutin mereka dan kurangnya rotasi dan transfer dalam tugas mereka. Hal ini menyebabkan kurangnya minat dalam tugas dan mengembangkan lingkungan stres. Dan hasil dari penelitian ini yaitu stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, mayoritas seluruh karyawan berpendapat bahwa stress kerja berdampak pada kinerja, seluruh tanggung jawab manajemen untuk menciptakan iklim organisasi yang kondusif dalam bekerja sehari-hari.

Selain itu, Ellyzar *et al* (2017) meneliti tentang Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja dan Konflik Interpersonal terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya pada Kinerja Pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh mutasi kerja, beban kerja dan konflik interpersonal terhadap stress kerja pegawai BPKP Aceh, adanya pengaruh secara parsial mutasi kerja, konflik interpersonal dan stress kerja terhadap kinerja pegawai BPKP Aceh, Secara simultan, variabel mutasi kerja, beban kerja dan konflik interpersonal berpengaruh terhadap stress kerja pegawai BPKP, secara simultan variabel mutasi, beban kerja, konflik interpersonal dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPKP dan variabel beban kerja memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai.

Menurut penelitian Ali and Farooqi (2014) tentang *Effect of Work Overload on Job Satisfaction, Effect of Job Satisfaction on Employee Performance and Employee Engagement (A Case of Public Sector University of Gujranwala Division)* Kelebihan kerja memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan kepuasan kerja, kepuasan kerja memiliki hubungan positif sangat signifikan dengan kinerja karyawan, kepuasan kerja juga memiliki hubungan positif yang sangat signifikan terhadap keterlibatan karyawan. Oleh karena itu dapat disimpulkan semakin tinggi kepuasan kerja, semakin tinggi tingkat kinerja karyawan dan semakin tinggi keterlibatan karyawan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, berbagai research telah dilakukan dengan menggunakan variabel tersebut. Dengan masih terdapatnya perbedaan dalam penelitian sebelumnya serta berdasarkan penelitian yang sudah ada. Oleh karena itu saat ini peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan 2 variabel sebagai mediasi Kepuasan Kerja dan Stres kerja. Dan lebih peneliti akan melakukan penelitian terkait pengaruh beban kerja (*workload*) terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan stress kerja (*job stress*) serta dampaknya pada kinerja pegawai (*job performance*).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti dapat melihat bahwa adanya research gap mengenai perbedaan hasil penelitian mengenai beban kerja (*workload*) terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan stress kerja (*job stress*) serta dampaknya pada kinerja pegawai (*job performance*).

Dari rumusan masalah di atas maka dapat diperoleh pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai ?
2. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap stress kerja?
3. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai?
4. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai?
5. Apakah ada pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai?
6. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?
7. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja dengan stress kerja sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan di atas ditetapkan peneliti tesis ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai;
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh beban kerja terhadap stress kerja;

3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai;
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai;
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai;
6. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi;
7. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja dengan stress kerja sebagai variabel mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan perumusan yang lebih tegas mengenai seberapa jauh penelitian ini dapat memberi kegunaan bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan ini, maka manfaat penelitian ini terbagi menjadi manfaat secara akademis dan secara praktis. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, manfaat yang diharapkan adalah:

1. Secara teoritis, dapat memberikan bukti empiris terbaru terhadap kinerja pegawai tentang pentingnya pengaruh beban kerja (*workload*) terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan stress kerja (*job stress*) serta dampaknya terhadap kinerja (*job performance*).

2. Secara praktis khususnya di lembaga tempat peneliti bekerja, diharapkan dapat menjadi masukan dan alternatif di dalam pengelolaan sumber daya manusia serta pengembangan kebijakan dalam perbaikan pengelolaan sumber daya manusia yang telah ada.