# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Riset yang berkaitan dengan kinerja pegawai merupakan salah satu isu yang sangat menarik untuk diteliti lebih dalam. Hal ini dikarenakan sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam (Mrayyan, dan Al Faouri, 2008; Michael, *et.al.,* 2009; Murgianto, *et.al.,* 2016; Saleh, *et.al.,* 2016; Wardhani, 2017; Espinosa, dan Rakowska, 2018; Anwar, dan Budi, 2018; Rahyuda, 2019; Salbiyah, *et.al.,* 2019; Sulaefi, 2019). Hasil riset Rahyuda (2019) menyatakan bahwa, beban kerja berpengaruh negatif, dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan, maka semakin rendah kepuasan kerja, dan sebaliknya, semakin rendah beban kerja yang diterima, maka kepuasan kerja akan lebih banyak. Beban kerja yang berat justru akan memicu stres yang dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh negatif, dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Artinya stres kerja yang dirasakan semakin tinggi, maka semakin rendah kepuasan dalam pekerjaan, dan sebaliknya, semakin rendah beban kerja yang diterima, maka akan meningkatkan kepuasan kerja.

Hasil riset Salbiyah, *et.al.,* (2019) menyatakan bahwa, seseorang bekerja tidak hanya untuk mencari nafkah, tetapi juga untuk menyadari peran sosial dalam lingkungan masyarakat yaitu berupa dukungan sosial dari lingkungannya. Seseorang butuh pencapaian, dan pengakuan atas kemampuannya, sehingga seseorang akan bekerja dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh temuan dari riset Sulaefi (2019) menyatakan bahwa, budaya dalam suatu organisasi berpengaruh positif, dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini ditunjukkan dengan menata budaya dalam suatu organisasi yang lebih baik berupa hasil kerja, ketepatan penyelesaian pekerjaan, budaya kerjasama antara pekerja satu dengan pekerja yang lainnya, dan tanggap dalam menghadapi masalah dalam pekerjaan.

Temuan kedua riset tersebut memperkuat temuan dari riset Anwar, dan Budi (2018) menyatakan bahwa, kepuasan pegawai dengan rekan kerja berpengaruh terhadap kerjasama antar rekan kerja, dan juga kepuasan dari pekerjaan itu sendiri yang berpengaruh terhadap kuantitas, dan kualitas kinerja. Motivasi dalam berprestasi memiliki pengaruh terhadap kualitas kinerja, kehadiran pegawai, dan jumlah pekerjaan yang dikerjakan, serta kepuasan pegawai terhadap rekan kerja, dan motivasi berafiliasi secara bersamaan berpengaruh terhadap kerjasama pegawai. Hasil tersebut memperkuat temuan dari riset Espinosa, dan Rakowska (2018) menyatakan bahwa, praktik inovatif untuk meningkatkan persepsi keadilan, dan kewajaran prosedur berpengaruh positif, dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Hasil tersebut memperkuat temuan dari riset Wardhani (2017) menyatakan bahwa, kompetensi berpengaruh positif, dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Jika menginginkan pegawai yang tinggi kinerjanya, maka diperlukan peningkatan kompetensi baik dari *hard skill*, maupun *soft skill*. Kinerja berpengaruh positif pada karir pegawai. Pegawai perlu menunjukkan kinerja yang tinggi, loyalitas, dan rasa bertanggung jawab dalam bekerja sebagai upaya meningkatkan karir kejenjang yang lebih tinggi.

Temuan lain yang juga menarik dikaji dari riset Murgianto, *et.al.,* (2016) menyatakan bahwa, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Kepuasan harus ditingkatkan baik kepuasan psikis, maupun fisik, karena dengan meningkatkan kepuasan psikis, dan fisik akan meningkatkan motivasi kerja. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi motivasi untuk melakukan pekerjaan, maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai. Pegawai yang memiliki motivasi kuat, maka kinerja akan meningkat, dan akan merasa puas terhadap kinerja yang telah dilakukan. Pegawai yang memiliki harapan untuk mencapai sesuatu, maka akan termotivasi untuk berusaha mencapai harapan, sehingga menghasilkan performa yang tinggi. Hal ini juga didukung temuan dari riset Saleh, *et.al.,* (2016) menyatakan bahwa, lingkungan kerja berpengaruh positif, dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini ditunjukkan

dengan menjaga kondisi kerja yang baik, dan kondusif. Kepemimpinan pun berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pemimpin yang mampu membimbing, dan memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan keahlian yang akan mendorong kinerja. Serta didukung temuan dari riset Mrayyan, dan Al Faouri (2008) menyatakan bahwa, komitmen karir, dan prestasi kerja berpengaruh positif, dan berpengaruh signifikan. Komitmen karir, dan kinerja yang baik merupakan suatu peluang dalam pengembangan diri seseorang. Hasil riset Michael, *et.al.,* (2009) menyatakan bahwa, stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen afektif, namun tingkat komitmen afektif tinggi ketika tingkat stres menurun, tetapi ketika tingkat stres meningkat, tingkat komitmen afektif menurun.

Di era sekarang Pelayanan Terminal Tipe A Purboyo Madiun dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi bagi pengguna jasa angkutan umum berupa bus, sehingga tuntutan kinerja terhadap pegawai semakin tinggi. Beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu stres kerja, dan kepuasan kerja. Fenomena stres kerja, dan kepuasan kerja yang telah dijelaskan diatas, mempengaruhi pembentukan pegawai yang berdampak terhadap kinerja pegawai, termasuk pada Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Purboyo Madiun.

Penelitian ini relevan untuk diterapkan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai yang akan dipengaruhi oleh perilaku pegawai. Berbagai pandangan, dan upaya telah dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja pegawai, tetapi pada dasarnya harus dimulai dengan upaya untuk membangun motivasi pada pegawai, meningkatkan komunikasi yang baik, dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, sehingga membentuk pola pikir yang lebih baik. Berdasarkan uraian diatas, terdapat pengaruh yang penting antara stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **"Pengaruh Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Purboyo Madiun".**

## 1.2. Rumusan Masalah

Untuk memfokuskan dalam melaksanakan penelitian, maka diperlukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Purboyo Madiun?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Purboyo Madiun?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, dan agar peneliti dapat terarah, maka perlu adanya tujuan yaitu :

1. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Purboyo Madiun.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Purboyo Madiun.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disusun manfaat dari penelitian sebagai berikut :

1. Memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingam dalam dunia transportasi darat mengenai stres kerja yang terdapat hubungan dengan kinerja pegawai, sehingga dapat dilakukan usaha untuk mengurangi stres kerja pada pegawai.
2. Memberikan gambaran mengenai kondisi Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai yang dimiliki, sehingga apabila adanya suatu kelemahan kinerja dapat segara diambil kebijakan yang tepat untuk mengatasinya, sehingga menjadi suatu kekuatan baru bagi instansi.
3. Memberikan acuan pembelajaran serta referensi.