

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Manusia dipandang sebagai aset terpenting dari berbagai sumber daya manusia dalam organisasi karena kekuatan sumber daya manusia semakin disadari akan keberadaannya dalam sebuah instansi. Setiap instansi atau perusahaan di Indonesia harus memiliki daya saing yang sangat tinggi terutama dalam persaingan bisnis pada era globalisasi saat ini. Dalam sebuah instansi pemerintahan akan dikatakan berhasil tergantung pada kemampuan dalam mengelola berbagai macam sumber daya yang dimiliki, salah satunya yang paling penting adalah Sumber Daya Manusia.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam menciptakan keunggulan bersaing bagi suatu instansi pemerintahan. Apabila sumber daya manusia tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas maka akan mengganggu kelangsungan operasional dalam sebuah instansi. Selain itu, sumber daya manusia merupakan faktor penentu yang sangat penting dalam perkembangan suatu instansi dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan instansi yang efektif dan efisien. Optimalisasi sumber daya manusia yang dimiliki oleh instansi serta pengolahan sumber daya manusia secara efektif dan efisien akan memperkuat daya tahan instansi dalam menghadapi kondisi perekonomian yang sedang tidak stabil. Tanpa adanya sumber daya manusia, suatu instansi tidak akan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai yang diharapkan oleh instansi, maka sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik mungkin agar tujuan instansi dapat tercapai.

Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, maka instansi harus memiliki pegawai yang mempunyai keterampilan dan kemampuan yang tinggi, sehingga usaha dalam mengelola organisasi dapat terlaksana dengan optimal dan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator yang paling penting dalam keberhasilan operasi instansi dalam mencapai tujuan. Kinerja pegawai menentukan kemajuan sebuah instansi dan setiap pegawai dapat diukur dengan kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukan. Kinerja merupakan hal yang paling penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan (Arianty, et al., 2016). Dalam setiap instansi, selalu berharap mempunyai pegawai yang berprestasi, karena instansi akan mendapatkan timbal balik dari pegawainya. Menurut Afandi (2018:83) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu instansi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Setiap individu ataupun pegawai memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda dalam menyelesaikan atau mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh pimpinan. Sehingga kinerja pegawai sangat menentukan kemajuan instansi untuk kedepannya. Kinerja yang baik merupakan kinerja yang optimal yaitu mengikuti prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh instansi (Dewi & Wibawa, 2016).

Keberhasilan instansi untuk mencapai tujuannya, perlu membentuk kerja sama yang baik dan tidak lepas dari terjalinnya komunikasi yang baik antara unsur-unsur yang ada dalam instansi. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan menimbulkan pemahaman dan rasa nyaman dalam bekerja. Komunikasi antar pegawai menjadi bagian yang sangat penting bagi suatu instansi. Menurut R.Supomo (2019:159) komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun nonverbal. Jika ide-ide tersebut tidak dapat tersampaikan dengan baik dan dimaknai, maka dalam bekerja akan mengalami ketidakpuasaan. Komunikasi yang baik akan dapat diketahui apa maksud dan tujuan dalam mengirim sebuah pesan. Komunikasi dapat mendorong orang lain dalam menginterpretasikan pendapat yang dikehendaki oleh orang lain yang mempunyai pendapat tersebut, sehingga dapat saling memahami.

Selain berkomunikasi, usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan memperhatikan beban kerja. Setiap individu mempunyai beban kerja yang berbeda-beda. Beban kerja yang berat dapat membuat pegawai merasa tidak nyaman dalam bekerja. Maka, perlu dilakukan perhitungan beban pegawai. Perhitungan beban pegawai meliputi 3 aspek yaitu fisik, mental dan waktu yang dihabiskan. Menurut Evelry, dkk. (dalam Putra&Prihatsanti, 2016) mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan ketika pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan tepat waktu. Dalam setiap instansi, pegawai selalu dituntut untuk dapat menyelesaikan tugasnya secara optimal. Setiap pegawai mempunyai kemampuan yang berbeda-beda, sehingga beban kerja itu akan muncul ketika

seorang pegawai tidak dapat melakukan pekerjaannya secara optimal karena keterbatasan dalam kemampuan. Hal itu menyebabkan dampak negatif terhadap kesehatan pegawai. Beban kerja yang sangat berlebihan disebabkan karena adanya ketidakseimbangan jumlah pegawai dengan pekerjaan yang diberikan. Selain itu, beban kerja juga dapat mengakibatkan menurunnya semangat kerja bahkan akan memungkinkan terjadinya *overstress*. Output instansi yang buruk dapat disebabkan oleh penurunan kinerja pegawai dan hal ini dapat terlihat ketika pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan target kualitas dan kuantitas yang ditentukan oleh instansi (Setiawan, 2016).

Dalam perencanaan organisasi, agar tercapainya tingkat keberhasilan dalam bekerja maka harus memenuhi target yang seharusnya dicapai sehingga beban pegawai juga bertambah. Namun, sebagian orang atau pegawai menganggap bahwa beban kerja menjadi sebuah tantangan bagi dirinya sendiri untuk melihat potensi atau kemampuan yang dimiliki. Terlepas dampak dari beban kerja yang berlebihan, akan ada dampak yang terjadi jika beban kerja yang diberikan terlalu rendah. Hal itu akan menyebabkan sebagian pegawai akan lebih mudah mengerjakan suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan atau besar kemungkinan akan menyebabkan terjadinya kebosanan maupun rasa jenuh (*understress*) karena pegawai tersebut merasa pekerjaan yang diberikan itu mudah dan cepat selesai dikerjakan. Berdasarkan hal ini beban kerja bersumber pada pribadi setiap individu itu sendiri, terkadang terdapat individu yang mempunyai tantangan yang besar apabila beban kerjanya tinggi. Pegawai dan beban kerja sangat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu organisasi atau instansi. Maka dari itu, instansi atau

organisasi perlu mencari tingkat beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian serta kesanggupan pegawai dalam mengerjakan sebuah pekerjaan sehingga tujuan instansi dapat tercapai dan terlaksanakan dengan mudah. Beban kerja yang semakin berat, banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tidak sesuai dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk tetap dapat bertahan hidup (Rolos, et al., 2018).

Bekerja dibawah tekanan dengan diharuskannya pencapaian target yang ditentukan oleh instansi, maka akan menyebabkan stres kerja pada pegawai. Stress kerja merupakan suatu masalah yang sering terjadi. Stres merupakan salah satu faktor yang penting, karena keseimbangan kehidupan kerja yang sehat dibutuhkan oleh pegawai untuk mencapai kinerja yang optimal oleh karena itu, penting bagi instansi untuk mengelola tingkat stres pegawai (Warni, 2016). Stres kerja sering kali muncul dalam sebuah organisasi/luar organisasi, instansi ataupun perusahaan. Stres kerja dapat bersifat sementara maupun jangka panjang sesuai dengan kemampuan bagaimana pegawai atau individu dapat menangani dan menghadapinya.

Stres kerja yang bersifat ringan, individu atau pegawai tersebut mampu untuk menghadapi dan menangani suatu permasalahan dengan cepat. Stres kerja yang bersifat jangka panjang atau mengalami stres berat, individu atau pegawai tersebut akan mengalami kelelahan emosional, amarah yang tinggi, dan menimbulkan rasa tidak semangat dalam berkompetisi untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi sehingga menyebabkan rasa tidak kuat untuk bekerja.

Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya merupakan unsur pelaksanaan otonomi daerah di bidang perhubungan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah. Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya bertugas menangani persoalan lalu lintas atau kebijakan transportasi untuk wilayah Kota Tasikmalaya di Jawa Barat. Sebagaimana diatur dalam Pasal 38 Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 40 Tahun 2016 tentang susunan organisasi, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan tata kerja perangkat daerah, dinas perhubungan kota Tasikmalaya yang mempunyai tugas pokok “membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan di bidang perhubungan”. Seperti pengelolaan angkutan, beban dan lain-lain termasuk izin angkutan, penilaian dan laporan terkait ke sektor pelayaran.

Komunikasi sangat penting dalam Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya melayani masyarakat dalam bidang perhubungan yang tentunya harus melayani masyarakat dengan komunikasi yang dapat dipahami atau dimengerti oleh masyarakat. Pegawai Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya sebagian besar berada di luar kantor Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya, dimana memiliki banyak *trouble* yang secepatnya masalah itu harus dilaporkan langsung kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya juga selalu mengadakan apel pagi dan *briefing* yang dimaksudkan untuk menyampaikan hal-hal yang terkait dengan permasalahan dalam pekerjaan dan tugas masing-masing, misalnya dalam masing-

masing bidang unit ralin (rambu lalu lintas), angkutan dan UPTD-UPTD. Sehingga tidak terjadinya *miscommunication* antar pegawai.

Selain komunikasi, beban kerja merupakan hal yang harus diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. Pegawai yang bertugas dilapangan, tentunya memiliki beban kerja yang berat, terutama resiko kerjanya. Waktu kerja Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya saat ini mencapai 8 jam per hari karena beban kerja yang diperbanyak misalnya dalam pengawasan dan pengendalian sehingga waktu kerja bertambah. Pegawai bagian lapangan terutama di terminal memiliki beban kerja paling berat karena tidak memiliki hari libur dan laporan yang diharuskan ada setiap hari. Maka dari itu, saya memilih pegawai *Non-Manager* untuk menjadi objek pada penelitian ini.

Selain komunikasi dan beban kerja, permasalahan yang terjadi pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya yaitu Stres kerja. Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya cukup banyak sehingga membuat pegawai harus bekerja *full* satu minggu yang seharusnya hanya bekerja dalam 5 hari saja. Penyebab bertambahnya jam kerja pada pegawai yaitu salah satunya dengan hadirnya wabah Covid-19 yang mengharuskan pegawai dinas perhubungan menjadi SATGAS Covid-19 yang bertugas untuk menerapkan protokol kesehatan kepada masyarakat dan memiliki risiko yang sangat besar, akan tetapi masih banyak masyarakat yang tidak peduli dengan peraturan pemerintah. Hal ini menyebabkan beban kerja pegawai bertambah dan waktu yang tidak dapat ditentukan. Selain itu masih terdapat masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan pegawai Dinas Perhubungan, salah satunya

terlambatnya perbaikan PJU (Penerangan Jalan Umum) yang mati dan lain sebagainya. Namun, dengan segala tekanan yang ada, pegawai Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya harus tetap menjalankan tugas yang telah diberikan karena Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kota Tasikmalaya agar lalu lintas terkelola dengan baik. Maka, tidak menutup kemungkinan bahwa hal seperti itu menyebabkan stres kerja.

Maka dari itu, Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya sejauh ini masih selalu berusaha untuk meningkatkan komunikasi yang efektif, memperhatikan beban kerja yang sesuai dengan bidangnya dan mengatasi stres kerja yang berakibat dari beban kerja. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis lebih jauh pengaruh komunikasi, beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Tasikmalaya yang dituangkan dalam bentuk usulan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Suatu Penelitian Pada Pegawai Tetap *Non-Manager* Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya)”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok sejauh mana pengaruh komunikasi, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka masalah pokoknya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana Komunikasi Pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.



2. Bagaimana Beban Kerja Pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana Stres Kerja Pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmlaya.
4. Bagaimana Kinerja Pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
5. Sejauhmana Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komunikasi pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
2. Beban kerja pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
3. Stres kerja pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
4. Kinerja pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
5. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Pegawai tetap *Non-Manager* pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan berguna, baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

##### **1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan menjadi bahan referensi untuk pengembangan ilmu Manajemen yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia khususnya mengenai pengaruh komunikasi, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

##### **2. Terapan Ilmu Pengetahuan**

###### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman untuk menambah wawasan dalam menganalisis serta memecahkan suatu permasalahan yang ada dilapangan atau dalam dunia pekerjaan sehingga dapat menambah pengalaman dalam menyusun suatu penelitian khususnya ilmu Manajemen dalam bidang Sumber Daya Manusia mengenai pengaruh komunikasi, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

###### **b. Bagi instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi instansi dalam upaya peningkatan kinerja agar lebih baik lagi untuk kedepannya terutama dalam berkomunikasi dan menghadapi beban kerja serta stres kerja yang selalu ada dalam dunia pekerjaan.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi sebagai bahan acuan dan pelengkap serta perbandingan bagi peneliti lain dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya dalam mempelajari pengaruh komunikasi, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

d. Bagi Pihak Kampus

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau sumber informasi di perpustakaan yang sedang mempelajari konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia sehingga dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mengenai komunikasi, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 191, Kelurahan Bantarsari, Kecamatan Bungursari, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151.

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan selama kurang lebih 8 bulan terhitung mulai dari bulan November 2021 sampai dengan bulan Juni 2022. Untuk lebih jelasnya kegiatan penelitian terlampir pada lampiran 1.