

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi setiap organisasi, sebab tanpa sumber daya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Oleh karena itu peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi. Pentingnya peranan sumber daya manusia bagi setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai, untuk itu sumber daya manusia perlu memiliki *skill* atau keterampilan yang handal dalam menangani setiap pekerjaan, sebab dengan adanya *skill* yang handal maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Hal ini didukung pendapat Hasibuan (2021: 135) yang menyatakan bahwa “perusahaan selalu mengharapkan agar pegawainya bekerja giat, mematuhi disiplin, serta menghasilkan prestasi kerja yang baik, karena hanya dengan cara ini perusahaan dapat memperoleh labanya”. Kemudian manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi. Sebaik-baiknya program yang dibuat oleh perusahaan akan sulit untuk dapat dijalankan tanpa peran aktif Pegawai yang dimiliki perusahaan tersebut. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui arti penting Pegawai dalam suatu perusahaan selain itu juga persaingan bisnis merupakan hal yang tak dapat dihindari, terutama dalam dunia bisnis atau perusahaan. Oleh sebab itu sebuah perusahaan harus mampu untuk memelihara dan mempertahankan lingkungan bisnisnya secara efisien. Pada era Persaingan yang semakin ketat,

setiap organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang handal dan berkualitas.

Salah satu aspek yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dari pekerjaan seseorang pegawai ialah beban kerja, seperti penjelasan pada penelitian yang dilakukan oleh Arifin et al dalam Dewantara (2016: 87). Menurut Permendagri No.12/2008 Pasal 7 ayat (2), beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Oleh karena itu pemberian beban kerja terhadap pegawai harus sesuai, karena kesesuaian beban kerja yang diberikan akan menentukan output yang dihasilkan oleh pegawai. Selain beban kerja, efektivitas sebuah organisasi dipengaruhi oleh stres kerja, hal ini dijelaskan pada penelitian yang dilakukan oleh Iresaet al dalam Dewantara (2016: 87).

Stres kerja merupakan suatu perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2016: 54). Stres kerja perlu diatur agar pegawai memiliki tingkat stres yang cukup, sehingga pegawai akan terangsang untuk mengerjakan sebuah pekerjaan dengan produktif. Beban kerja dan stres kerja mampu mempengaruhi berbagai macam faktor dalam ruang lingkup sumber daya manusia, salah satunya adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan sebuah derajat dimana seorang pegawai menunjukkan sejauh mana ia mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan tujuan tujuannya dan ingin mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Robbins dan Judge, 2015: 87).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik daerah yang terdapat di Ogan Komering Ulu (OKU) yang menyediakan air bersih yang mengutamakan kepuasan pelanggan secara kualitas dan kuantitas yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hasil pra penelitian dimana peneliti memberikan kuesioner terkait pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap komitmen organisasi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU. Berikut tabel 1 adalah hasil pra-survey penelitian kepada 53 orang pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU guna menggambarkan mengenai hal tersebut.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Beban Kerja dan Stress Kerja terkait dengan Komitmen Pegawai**

No	Indikator	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		Total Skor	Skor Ideal	%
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
<b>Beban</b>														
1	Kondisi Pekerjaan	-	-	12	24	9	27	17	68	15	75	53	265	73,21
2	Penggunaan Waktu Kerja	-	-	32	64	8	24	7	28	6	30	53	265	55,09
3	Target yang harus dicapai	-	-	12	24	8	24	21	84	12	60	53	265	72,45
<b>Stres Kerja</b>														
1	Tuntutan tugas	-	-	31	62	8	24	5	20	9	45	53	265	56,98
2	Tuntutan peran	-	-	12	24	9	27	18	72	14	70	53	265	72,83
3	Tuntutan antar pribadi	-	-	33	66	8	24	7	28	5	25	53	265	53,96
4	Struktur organisasi	-	-	12	24	7	21	20	80	14	70	53	265	73,58
5	Kepemimpinan	-	-	12	24	7	21	19	76	15	75	53	265	73,96
<b>Jumlah</b>												424	2120	66,51
SS: Sangat Setuju, S: Setuju, N: Netral, TS: Tidak Setuju, STS: Sangat Tidak Setuju														
F= Frekuensi, N= Frekuensi x Skor, Jumlah Responden= 53 orang, Jumlah Pernyataan=8														
Skor Ideal= Skor tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden														

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2022)

Berdasarkan hasil observasi sementara diketahui jika pada indikator beban kerja yang mendapatkan skor terendah yaitu penggunaan waktu kerja atau tugas yang diberikan sifatnya terencana dengan jangka waktu yang telah ditentukan namun tidak sesuai dengan yang di rencanakan dilihat dari hasil penelitian diketahui jika sebesar 55,09% dimana hal tersebut diketahui jika waktu kerja yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan hasil kerja yang berkaitan dengan komitmen pegawai, masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam bekerja misalnya ketika penerbitan rekening pembayaran air untuk pelanggan masih sering terjadi kesalahan dikarenakan penggunaan waktu kerja yang minim mengharuskan mencetak rekening dengan jumlah pelanggan yang sangat banyak. Hal tersebut berakibat pegawai merasakan kelelahan fisik dan kebingungan dalam bekerja akibat tidak adanya kejelasan informasi dalam pekerjaan dimana hal tersebut merupakan sumber dari sebuah stress kerja.

Hasil observasi dari pra penelitian pada indikator stres kerja yaitu tuntutan tugas yang memiliki skor 56,98%, dimana pegawai merasa jam kerja di luar jam kerja normal (kerja lembur) yang ditetapkan terasa berlebihan oleh karena itu adanya tuntutan tugas yang mengharuskan para pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan sangat cepat membuat para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU merasa stres dan terbebani. Karena hal itu, terkadang pegawai sering melakukan kesalahan yang mengakibatkan tagihan rekening air tidak sesuai dengan pemakaian pelanggan. Akibatnya para pelanggan complain dan merasa bahwa para pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU tidak bekerja

dengan baik dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu, dengan adanya keterlambatan penyerahan data oleh para pencatat meter juga membuat para pegawai harus terlambat melaporkan data-data ke kantor pusat yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU. Hal ini membuat para pegawai merasa tertekan dan stres karena tentunya akibat hal ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU mendapat teguran oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil observasi yang ada, pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU tidak memiliki komitmen organisasi yang kuat sehingga pegawai memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan. Fenomena keluarnya pegawai dari perusahaan ditunjukkan dengan adanya penurunan jumlah pegawai yang terjadi pada pertengahan tahun 2020 lalu. Berikut data penurunan pegawai tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pegawai Tiga Tahun Terakhir**

No	Tahun	Jumlah Pegawai
1	2019	218
2	2020	200
3	2021	115

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU, 2021.

Fenomena terkait beban kerja, stres kerja, dan komitmen organisasi dirasakan pada salah satu perusahaan di daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU yang memiliki 115 pegawai pada tahun 2021. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU menunjukkan bahwa adanya pemberian beban kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU tidak merata akibat

kurangnya pegawai yang tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Dimana pegawai PDAM OKU tersebut ditugaskan ke 13 Kecamatan di Kabupaten OKU. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan seorang pegawai harus mengerjakan sebuah *job description* yang kurang sesuai dengan jabatan dan tingkat pendidikan pegawai yang belum begitu tinggi, sering kali pendidikan dan pekerjaan yang dilakukan tidak linier seperti pada bagian administrasi atau keuangan dengan latar belakang pendidikannya hanya SMA dan kurang paham dalam mengoperasikan komputer atau *Information technology (IT)* namun karenanya kompetensi akan pekerjaan yang diemban oleh pegawai, maka pegawai memilih untuk mengundurkan diri atau beralih posisi di bagian lapangan untuk mengecek alat / menjadi teknisi di lapangan. Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU dituntut untuk mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan. Pencapaian hal tersebut tentunya perlu pelayanan yang baik pada pelanggan dengan terus melakukan peningkatan penjualan dengan baik, dan tentunya memiliki kualitas sumber daya manusia yang unggul. Oleh karena itu keseimbangan beban kerja dan stres kerja yang ada harus disesuaikan oleh perusahaan, dan perusahaan juga harus mampu menumbuhkan rasa komitmen organisasi pada pegawai.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Beban Kerja Dan Stres kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah beban kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU baik secara parsial maupun simultan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap Komitmen Organisasi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) OKU baik secara parsial maupun simultan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari data dan informasi yang berhasil didapat serta dikumpulkan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Aspek Teoritis**

Sebagai sarana untuk menanbah ilmu pengetahuan dan merupakan kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan serta menggunakan konsep-konsep yang diperoleh selama proses belajar, juga diharapkan dari penelitian ini dapat juga dijadikan sebagai literatur bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian dalam mata kuliah manajemen SDM.

## 2. Aspek Praktis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan manajemen Sumber Daya Manusia dimasa yang akan datang, dengan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian atau pertimbangan, serta merupakan suatu sumbangsih dari penulis bagi para pembaca umumnya.