

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut (Qurrotu'aini, 2023:278) kepuasan kerja merupakan sikap dan emosi menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan pegawai terhadap pekerjaannya. Secara umum, diketahui bahwa kepuasan kerja memegang peranan penting dalam menunjang kesejahteraan fisik maupun mental para pegawai. Kepuasan kerja turut memberikan pengaruh besar terhadap kelangsungan hidup suatu organisasi, apabila pegawai merasa puas dengan pekerjaan mereka maka mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi dan bekerja dengan lebih sungguh-sungguh, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas organisasi. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan kerja rendah atau bahkan tidak ada, maka kondisi tersebut bisa menjadi hambatan bagi kinerja organisasi secara menyeluruh.

Menurut (Fujiansyah, 2020:2) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Diantaranya adalah beban kerja. Beban kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan pegawai, baik terlalu tinggi maupun terlalu rendah, dapat berdampak pada kondisi fisik dan psikis mereka. Selain itu, beban kerja juga berkaitan dengan stres kerja. Stres adalah keadaan ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stres kerja dapat

mengganggu kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan tugasnya, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan kerja pegawai.

Menurut Cahyono dalam Sitompul, Silvia, Simamora, & Feronika (2021:142) beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi.

Menurut Maria M. Tetelepta, Olivia Sahertian, & Erick Pattiwael (2023:39) Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikis sehingga mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan. Setiap organisasi perlu memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan harapan pegawainya mengenai pekerjaannya. Adanya kesesuaian harapan pegawai dapat memberikan dampak positif bagi organisasi. Oleh karena itu, pemimpin perlu memperhatikan kepuasan kerja pegawai.

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja, terdapat dua sistem jam kerja yang berlaku, yaitu 7 jam per hari atau 40 jam per minggu untuk 6 hari kerja, serta 8 jam per hari atau 40 jam per minggu untuk 5 hari kerja. Namun, tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat demi menjaga dan meningkatkan prestasi kerja menyebabkan adanya tambahan tugas di luar tanggung jawab utama, dengan waktu

penyelesaian yang terbatas. Kondisi ini mengakibatkan masih banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kantor desa merupakan unit pemerintahan terendah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, administrasi pemerintahan, serta pembangunan di tingkat desa, dan memiliki kontribusi strategis dalam menopang sistem pemerintahan negara melalui pelaksanaan fungsi pemerintahan yang langsung menyentuh masyarakat akar rumput.

Kantor Desa Duwanur merupakan salah satu kantor desa di Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dengan wilayah kerja sebanyak tiga Rukun Warga (RW) dan jumlah penduduk 2.107 jiwa, dengan rincian jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.094 dan jumlah penduduk Perempuan sebanyak 1.013 pada tahun 2024. pada tahun 2024.

Selama menjalankan fungsinya sebagai pelayanan publik yang mencakup pelayanan administrasi, sosial, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Desa Duwanur, mengatakan bahwa pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur masih menghadapi permasalahan kepuasan kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di Kantor Desa Duwanur diantaranya, kepuasan terhadap jenis pekerjaan, kepuasan terhadap fasilitas kantor yang kurang memadai, kepuasan terhadap imbalan (gaji/tunjangan), kurangnya apresiasi dari atasan atau pemerintah daerah.

Akibat dari rendahnya kepuasan kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur, kinerja dan semangat kerja pegawai dapat menurun. Pegawai yang tidak puas terhadap jenis pekerjaan, fasilitas kantor, imbalan, dan kurangnya apresiasi dari atasan cenderung mengalami demotivasi, serta menunjukkan penurunan produktivitas. Hal ini juga bisa menyebabkan meningkatnya presensi, kualitas pelayanan publik yang menurun, hingga potensi konflik internal dalam lingkungan kerja. Jika dibiarkan, kondisi ini akan berdampak pada efektivitas jalannya pemerintahan desa secara keseluruhan.

Ketidakpuasan terjadi pada pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur mengakibatkan masih sering terjadi pegawai yang mangkir kerja tanpa memberitahu terlebih dahulu, dan pegawai sering datang terlambat dari aturan yang ditetapkan yaitu pukul 08.00. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1. Bahwa masih banyak pegawai yang mangkir baik izin, sakit, atau ketidakhadiran tanpa keterangan (alfa).

Tabel 1. 1 Data Presensi Pegawai Pemerintah Di Kantor Desa Duwanur Tahun 2024

Bulan	Izin	Sakit	Alfa	Jumlah presensi
Januari	2	1	0	3
Febuari	1	2	1	4
Maret	3	2	1	6
April	2	3	2	7
Mei	4	3	2	9
Juni	3	4	3	10
Juli	5	3	2	10
Agustus	4	5	3	12
September	6	4	3	13

Bulan	Izin	Sakit	Alfa	Jumlah presensi
Oktober	5	5	4	14
<u>November</u>	6	6	5	17
<u>Desember</u>	7	6	5	18

Sumber : (Data Bagian Adminisatrasi Kantor Desa Duwanur , 2024)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat presensi pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur mengalami kecenderungan meningkat ditahun 2024. Total hari tidak hadir meningkat dari 3 hari pada Januari menjadi 18 hari pada Desember, menunjukkan tren peningkatan presensi seiring dengan bertambahnya beban kerja dan stres kerja. Peningkatan presensi terutama terjadi pada bulan-bulan dengan aktivitas desa yang tinggi, seperti Agustus perayaan kemerdekaan dan Desember penutupan kegiatan tahunan. presensi yang paling meningkat adalah izin dan sakit, yang dapat mengindikasikan kelelahan fisik dan mental akibat beban kerja dan stres kerja yang tinggi.

Dalam upaya untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur, berikut ini adalah tabel yang mencakup data kunjungan serta indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2022 hingga 2024. Tabel ini menunjukkan flukuitas dalam jumlah kunjungan serta sejalan dengan tren kepuasan yang dapat memberikan gambaran mengenai efektifias pelayanan yang diberikan, terutama dalam konteks pasca-pandemi.

Tabel 1. 2 Data Kepuasan Masyarakat Terhadap Pegawai Pemerintah di Kantor Desa Duwanur

Tahun	Jumlah Kunjungan	Indeks Kepuasan Masyarakat (%)	Standar Kepuasan (%)	Keterangan Kepuasan
2022	1.172	71,6%	100 %	Turun (awal adaptasi pasca-pandemi)
2023	1.248	74,2%	100 %	Naik (Pelayanan membaik)
2024	1.315	70,4%	100 %	Turun (beban kerja meningkat)

Sumber : (Data Bagian Administrasi Kantor Desa Duwanur , 2024)

Berdasarkan tabel 1.2 data kunjungan di Kantor Desa Duwanur selama tiga tahun terakhir, pada tahun 2022 tercatat sebanyak 1.170 kunjungan, kemudian meningkat menjadi 1.248 kunjungan pada tahun 2023, dan terus naik menjadi 1.315 kunjungan pada tahun 2024. Namun demikian, Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan tren fluktuatif. Pada tahun 2022, nilai rata-rata kepuasan masyarakat berada pada angka 71,6%, kemudian meningkat menjadi 74,2% pada tahun 2023, seiring dengan peningkatan pelayanan pasca-pandemi. Namun, pada tahun 2024, nilai kepuasan mengalami penurunan menjadi 70,4%, diduga akibat beban kerja yang semakin tinggi seiring bertambahnya jumlah kunjungan dan terbatasnya jumlah pegawai. Meskipun demikian, prestasi kerja pegawai pada tahun 2024 tetap berada pada kategori nilai rata-rata baik.

Kunjungan yang tinggi dibandingkan dengan kurangnya jumlah pegawai dan kemampuan pegawai yang tersedia menyebabkan ketidakseimbangan yang berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan. Hal ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan, termasuk tingkat kepuasan masyarakat yang mengalami fluktuasi, serta berdampak pada prestasi kerja pegawai. Berdasarkan hasil survei dan wawancara dengan 10 pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur, ditemukan adanya fenomena stres kerja. Pegawai merasa kelelahan akibat banyaknya tugas yang harus mereka tangani, termasuk peran ganda dalam pekerjaan. Selain itu, mereka sering diberikan tanggung jawab yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka karena keterbatasan jumlah tenaga kerja. Akibatnya, mereka harus mengelola berbagai program yang di luar bidang keahlian mereka. Beban kerja yang tinggi juga menyebabkan jam kerja yang melebihi batas yang ditentukan, seperti pulang terlambat karena tugas yang belum terselesaikan atau harus membawa pekerjaan ke rumah.

Peneliti mencoba melakukan prasurvei mengenai kepuasan kerja dengan menyebarkan kuesioner terhadap responden sebanyak 10 pegawai untuk membuktikan pegawai merasa kepuasan kerja tidak sesuai dengan harapan mereka dan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 3

Hasil Prasurvei Kepuasan Kerja di Kantor Desa Duwanur

No	Indikator	Jawaban Responden			
		Iya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Pegawai merasa puas terhadap pekerjaannya	2	20	8	80
2.	Pegawai merasa puas terhadap fasilitas kantor yang tersedia	1	10	9	90
3.	Pegawai puas terhadap gaji/tunjangan	2	20	8	80
4.	Pegawai selalu mendapat apresiasi terhadap kinerjanya	3	30	7	70
Rata-Rata			20		80
Jumlah Responden = 10					

Sumber : (Pegawai Pemerintah Kantor Desa Duwanur, 2025)

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan kondisi kepuasan kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur. Hasil prasurvei menunjukkan bahwa pegawai tidak merasa puas atas kepuasan kerja yang didapatkan, hal tersebut ditunjukkan pada jawaban responden yang rata-rata menyatakan tidak setuju sebesar 80%. Data tersebut telah mewakili permasalahan kepuasan kerja yang tidak sesuai harapan, terutama pada aspek kepuasan terhadap fasilitas kantor yang kurang memadai yang tidak sebanding dengan kebutuhan pegawai untuk mengerjakan pekerjaannya.

Pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur mengalami permasalahan beban kerja diantaranya, pengelolaan administrasi

pemerintahan desa yang berlebihan, atasan sering menetapkan harapan yang tidak realistis terhadap hasil pekerjaan pegawai, keterbatasan jumlah tenaga kerja, tekanan dari atasan atau pemerintah daerah, dan minimnya pelatihan atau pengembangan keterampilan pegawai. pegawai Pemerintah di Kantor Desa Duwanur memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 23 pegawai pada tahun 2024.

Peneliti mencoba melakukan prasurvei mengenai beban kerja dengan menyebarkan kuesioner terhadap responden sebanyak 10 pegawai untuk membuktikan pegawai merasa beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka dan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 4

Hasil Prasurvei Beban Kerja di Kantor Desa Duwanur

No	Indikator	Jawaban Responden			
		Iya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Beban kerja tidak melebihi kemampuan fisik dan mental pegawai	3	30	7	70
2.	Tugas yang diberikan sesuai dengan keahlian pegawai	4	40	6	60
3.	Atasan sering menetapkan harapan yang tidak realistis terhadap hasil pekerjaan pegawai	2	20	8	80
4.	Jumlah pekerjaan sebanding dengan jumlah pegawai	3	30	7	70
Rata-Rata			30		70
Jumlah Responden = 10					

Sumber : (Pegawai Pemerintah Kantor Desa Duwanur, 2025)

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan kondisi beban kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur. Hasil prasurvei menunjukkan bahwa pegawai tidak merasa puas atas beban kerja yang diberikan, hal tersebut ditunjukkan pada jawaban responden yang rata-rata menyatakan tidak setuju sebesar 70%. Data tersebut telah mewakili permasalahan beban kerja yang tidak sesuai harapan, terutama pada aspek jumlah pekerjaan yang tidak sebanding dengan SDM dan waktu kerja yang sering melampaui batas.

Pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur mengalami permasalahan stres kerja diantaranya, kesesuaian jumlah tugas dengan waktu yang tersedia, pekerjaan yang melebihi kemampuan pribadi, tingginya tekanan dalam menyelesaikan pekerjaan dalam waktu singkat, jam kerja yang tidak fleksibel, kurangnya kerja sama tim, ketegangan atau konflik yang dialami dengan rekan kerja atau atasan. Peneliti mencoba melakukan prasurvei mengenai stres kerja dengan menyebar kuesioner terhadap responden sebanyak 10 pegawai untuk membuktikan pegawai merasa stres kerja yang tidak sesuai dengan harapan mereka dan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 5 Hasil Prasurvei Stres Kerja di Kantor Desa Duwanur

No	Indikator	Jawaban Responden			
		Iya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Pegawai merasa beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan pribadi	2	20	8	80
2.	kesesuaian jumlah tugas dengan waktu yang tersedia	2	20	8	80
3.	ketegangan atau konflik yang dialami dengan rekan kerja atau atasan	2	20	8	80
4.	Kerja sama tim di lingkungan kerja sudah berjalan dengan baik dan saling mendukung.	4	40	6	60
Rata-Rata			25		75
Jumlah Responden = 10					

Sumber : (Pegawai Pemerintah Kantor Desa Duwanur, 2025)

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan kondisi stres kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur. Hasil prasurvei menunjukkan bahwa pegawai tidak merasa puas atas stres kerja yang dirasakan, hal tersebut ditunjukkan pada jawaban responden yang rata-rata menyatakan tidak setuju sebesar 75%. Data tersebut telah mewakili permasalahan stres kerja yang tidak sesuai harapan, terutama pada aspek tekanan pekerjaan yang tidak sebanding dengan kemampuan dan waktu kerja yang singkat.

Hasil prasurvei tentang kepuasan kerja, beban kerja, dan stres kerja terhadap pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menyatakan ketidakpuasan terhadap

pekerjaannya, baik dari segi fasilitas, apresiasi, maupun imbalan yang diterima.

Fenomena yang terjadi di Kantor Desa Duwanur menunjukkan adanya permasalahan serius terkait kepuasan kerja pegawai. Pegawai pemerintah di desa tersebut menghadapi berbagai tekanan, mulai dari beban kerja yang tinggi, tugas yang tidak sesuai dengan keahlian, hingga jam kerja yang melebihi ketentuan

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai, namun masih terdapat kekosongan dan keterbatasan dalam konteks desa tertinggal atau pedesaan, khususnya di wilayah timur Indonesia seperti Desa Duwanur, Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sebagian besar studi sebelumnya cenderung fokus pada konteks organisasi besar di wilayah perkotaan, seperti perusahaan swasta, rumah sakit, atau instansi pemerintahan kota yang memiliki sumber daya dan sistem kerja yang lebih terstruktur.

Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja dalam konteks kantor desa sebagai lini terdepan pelayanan publik di daerah tertinggal masih sangat terbatas.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan penelitian dalam konteks lokal, berdasarkan latar belakang ini lah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

”PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PEMERINTAH DI KANTOR DESA DUWANUR.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Presensi pegawai kurang baik akibat tingginya frekuensi pengajuan izin, sakit, ketidakhadiran tanpa keterangan (alfa).
2. Ketidakpuasan pegawai terhadap fasilitas kantor,
3. Atasan sering menetapkan harapan yang tidak realistis terhadap hasil pekerjaan pegawai.
4. ketegangan atau konflik yang dialami dengan rekan kerja atau atasan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti membataskan ruang lingkup penelitian ini hanya kepada pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai yang dibatasi oleh :

1. Variabel dalam penelitian ini adalah beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja pegawai.
2. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah beban kerja dan stres kerja.
3. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja.
4. Unit analisisnya adalah pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur ?
2. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur ?
3. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur ?
4. Seberapa besar pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur ?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data, dan informasi yang dibutuhkan untuk penyusunan tugas akhir, serta untuk mengkaji bagaimana pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur, sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui, menggambarkan, dan menganalisis beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur.
2. Mengukur pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur.
3. Mengukur pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur.
4. Mengukur pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur.

1.6 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Bagi Penulis, melalui penelitian ini penulis mendapatkan wawasan dan gambaran bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan tepat dapat meningkatkan kepuasan kerja khususnya mengenai dampak beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai.
 - b. Bagi Akademik, penelitian ini digunakan sebagai masukan dan juga pembandingan untuk menganalisis dampak beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi perusahaan/instansi, penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan, masukan dan acuan bagi perusahaan/instansi dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai pemerintah di Kantor Desa Duwanur secara optimal.

- b. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau bahan rujukan bagi peneliti lain yang tertarik dengan pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan pegawai.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Duwanur yang berlokasi di Kecamatan Adonara Barat, Kabupaten Flores Timur, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.7.2 Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada semester genap tahun ajaran 2024/2025. Dimulai dari bulan Febuari 2025 sampai dengan bulan Agustus 2025, dengan jadwal penelitian sebagai berikut pada tabel 1.6

Tabel 1. 6 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																								
		Feb			Mar			Apr				Mei				Jun				Jul				Ags		
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Prasurvei Penelitian																									
2	Pengajuan Judul																									
3	Penulisan Bab 1																									
4	Penulisan Bab 2																									
5	penulisan Bab 3																									
6	Sidang Usulan Penelitian																									
7	Pengumpulan Data																									
8	Pengelolaan Data																									
9	Penulisan Hasil Laporan																									
10	Sidang Akhir																									

Sumber : diolah peneliti 2025