

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting bagi suatu Instansi Pemerintah guna meningkatkan kepuasannya. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting yang harus dipelihara dan dibina agar dapat tercapainya keberhasilan dalam pencapaian pembangunan yang mensejahterakan masyarakat dan untuk mewujudkan kelancaran dan keterpadanan tugas dan fungsi penyelenggaraan Pemerintah Negara dan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang handal, profesional, efektif dan efisien serta tanggap dengan kondisi masyarakat dan dinamika pembangunan. Pegawaipun diharapkan dapat menciptakan kepuasan yang lebih baik dengan meningkatkan kualitas manusia (tenaga kerja) sebaik-baiknya.

Tonggak utama dalam sebuah instansi adalah karyawan yang bekerja didalamnya, oleh karena itu hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan karyawan menjadi sangat penting dalam masa sekarang, karena apabila kepuasan karyawan akan pekerjaan maupun tempat dia bekerja rendah maka akan muncul akibat-akibat negative bagi perusahaan seperti demonstrasi dan mogok kerja. Untuk membangun hubungan yang kuat antara organisasi dan karyawan

adalah, baik organisasi dan karyawan harus merasa puas akan hasil kerja dan apa yang didapat.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, membawa perubahan dalam hidup manusia. Perubahan ini mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kepuasan mereka sendiri. Adanya perkembangan tersebut menyebabkan karyawan harus merubah pola dan sistem kerjanya sesuai dengan tuntutan yang ada. Dalam kehidupan modern ini, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia belum mampu untuk menyesuaikan keinginannya dengan kenyataan yang ada.

Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stress (Luthan, 2006). Akibat stress terhadap seseorang berbeda beda tergantung dari toleransi diri sendiri untuk bisa menerima kenyataan yang ada. Stress yang dialami karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kepuasan dan kepuasan kerja karyawan tersebut, setiap karyawan selalu dituntut untuk bisa memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan, adanya target yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi menyebabkan adanya stress kerja. Stress kerja adalah kondisi suatu pekerjaan atau masalah yang timbul yang tidak diinginkan oleh individu dalam mencapai suatu kesempatan, batasan-batasan dimana semuanya berhubungan dengan keinginannya dan dimana hasilnya diterima sebagai sesuatu yang tidak pasti tapi penting. (Robbins, 2001)

Lebih lanjut penyebab stress kerja dapat dibagi dua, yaitu internal dan eksternal, dimana salah satu penyebab stress yang berasal dari eksternal yaitu beban kerja

yang dirasakan individu. Setiap orang dalam organisasi dimanapun ia berada dapat menjadi sumber stress bagi orang lain. Mengelola stress diri sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan. Stress sebagai kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan serta hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan (Robbins, 2008). Banyak hal yang berpengaruh terhadap karyawan sehingga mengalami stress kerja misalnya, konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan.

Beban kerja itu sendiri misalnya target yang telah ditetapkan organisasi atau suatu instansi yang harus ditanggung oleh karyawan. Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pegawai (hart dan Staveland, 2010). Penelitian Widjaja (2006) beban kerja yang terlalu sulit untuk dikerjakan dan teknologi yang tidak menunjang untuk melaksanakan pekerjaan yang baik sering menjadi sumber stress bagi karyawan. Saat menghadapi suatu tugas individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkatan tertentu. Apabila ada keterbatasan untuk menyelesaikan tugas pada tingkat yang dihapkan berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Hal ini lah yang mendasari pentingnya pemahaman dalam pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja. Pengukuran beban kerja dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efisiensi dan efektivitas

Beban kerja dan stress kerja dapat memunculkan suatu kondisi kepuasan dalam pekerjaannya. Sebagaimana diungkapkan oleh Luthans (2005) bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan keadaan emosional yang positif dari seseorang yang

ditimbulkan dari penghargaan atas sesuatu pekerjaan yang telah dilakukan. Melihat pentingnya sumber daya manusia bagi suatu organisasi, maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa manusia adalah asset yang paling penting dan berpengaruh langsung pada organisasi tersebut ketimbang sumber daya lainnya. Karena manusia memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha mereka kepada organisasi tersebut. Organisasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung.

KPRI Ragom Gawi terbentuk pada tanggal 4 april 1979 dengan badan hukum No.337/BH/1980 tanggal 7 Januari 1980, dengan keanggotaan terhimpun dari pegawai negeri sipil di lingkungan pemerintah kota Bandar Lampung.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Ragom Gawi (KPRI Ragom Gawi) melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi yaitu :

- 1) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- 2) Pengelola dilakukan secara demokrasi
- 3) Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha dari masing-masing anggota
- 4) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal
- 5) Kemandirian
- 6) Pendidikan perkoprasian
- 7) Kerjasama antar Koperasi

Maksud dan tujuan dari KPRI Ragom Gawi adalah untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan Perekonomian Nasional dalam rangka mewujudkan

masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

KPRI Ragom Gawi menyusun suatu struktur organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi, yang didalamnya terdapat orang-orang yang diberi tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk melaksanakan tugas pokoknya. Keadaan jumlah pengurus dan karyawan/karyawati KPRI Ragom Gawi per 31 Desember 2013 menurut jenis kepegawaian, pengelompokan tugas dan klasifikasi pendidikan adalah sebagai berikut :

Berikut Berdasarkan Jenis Kepegawaian

Berdasarkan hasil pemilihan ketua dan wakil ketua pengurus KPRI Ragom Gawi tanggal 29 Januari 2014 dan keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor : 232/KPRI-RG/HK/2011 tanggal 14 Maret 2011 tentang pemberhentian dan pengangkatan dewan penasehat, Badan Pengawas dan Pengurus KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung masa kerja 2011-2013, maka susunan personalia KPRI Ragom Gawi sebagai berikut :

1. Dewan Penasehat :

- 1) Walikota Bandar Lampung (Ketua)
- 2) Sekretaris Daerah Kota Bandar Lampung (Anggota)

2. Badan Pengawas :

- 1) Hi. A. Rahman Mustafa, S.E, M.M. Akt. (Ketua)
- 2) Dedi amarullah, S.E, S.H. (anggota)
- 3) Sariwansah, S.E. (Anggota)

3. Pengurus (PNS diperbantukan pada KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung) sebanyak 5 orang, terdiri dari :

- 1) H. Paika, S.E, M.M. (Ketua)
- 2) Ir. H. Gatot Azhari (Wakil Ketua)
- 3) Gustam Effendi, S. Sos. (Sekretaris 1)
- 4) Al Buhari Muslim (sekretaris II)
- 5) Teddy Kurniawan, Amd. (Bendahara)

Berikut jumlah pegawai menurut Jenis Pengelompokan Tugas

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Pada KPRI Ragom Gawi per 31 Desember 2013

NO	Tugas	Jumlah (Orang)
1.	Pengurus	5
2.	Pengelola Barang dan Jasa	1
3.	Unit Simpan Pinjam	3
4.	Unit Barang dan Jasa	1
5.	Tata Usaha dan Pembukuan	6
6.	Pengelola urusan	14
7.	Operasi Komputer	2
8.	Pengangkutan	3
9.	Kasir	2
JUMLAH		37

Sumber : KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung

Berdasarkan Klasifikasi Pendidikan

Tabel 1.2 Klasifikasi pendidikan karyawan/karyawati pada KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung

NO	Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	Pasca Sarjana	1
2.	Sarjana	14
3.	Sarjana Muda	6
4.	SLTA	13
5.	SLTP	1
6.	SD	2
JUMLAH		37

Sumber : KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2 diketahui bahwa pegawai KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung berjumlah 37 orang dengan pembagian tugas yang berbeda-beda menurut bidang-bidang yang ada pada perusahaan dan tingkat pendidikan yang berbeda-beda juga.

Table 1.3 daftar kehadiran karyawan pada tahun 2014

NO	Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Jumlah hari kerja	jumlah absensi	Tingkat Absensi (%)
1	Januari	35	20	700	62	8,85
2	Februari	35	20	700	52	7,42
3	Maret	35	20	700	98	14,00
4	April	35	21	735	100	13,60
5	Mei	35	18	630	56	8,88
6	Juni	35	21	735	74	10,06
7	Juli	35	21	735	36	4,89
8	Agustus	35	21	735	43	5,85
9	September	35	22	770	43	5,58
10	Oktober	35	23	805	63	7,82
11	November	35	20	700	34	4,85
12	desember	35	22	770	44	5,71
Jumlah						97,51
Rata – rata						8,12

Sumber : KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung.

Table 1.3 menggambarkan tingkat absensi dari 37 orang karyawan di KPRI Ragom Gawi, jumlah ketidakhadiran karyawan setiap bulannya disebabkan antara lain, sakit, izin ataupun tanpa keterangan yang jelas. Dalam RAT KPRI Ragom Gawi tahun 2013 banyak karyawan yang mengeluhkan tentang volume pekerjaan

yang melampaui jam kerja, sehingga menyebabkan stres kerja yang berpengaruh terhadap fisik.

Perhitungan tingkat absensi dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{Tingkat absensi} = \frac{\text{jumlah absensi}}{\text{total hari kerja}} \times 100\%$$

Selain itu jumlah pegawai yang bekerja pada KPRI Ragom Gawi kota Bandar Lampung sampai akhir tahun 2013 sebanyak 37 orang, dengan jumlah anggota aktif yang terdaftar sebanyak 4.191. Jumlah anggota aktif yang mencapai 4.191 orang tentunya menyebabkan beban kerja yang dialami karyawan semakin besar hal ini tentunya bisa menyebabkan stres kerja terhadap karyawan KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung.

Table 1.4 Uraian tugas harian karyawan KPRI KPRI Ragom Gawi tahun 2014

NO	Pekerjaan	Uraian Tugas
1	Pengurus	1. Pengawas umum kegiatan kerja KPRI Ragom Gawi secara keseluruhan. 2. Menginventarisir dan mengembangkan keanggotaan. 3. Mempersiapkan pengelenggaraan RAT 4. Menangani kegiatan yang berkaitan dengan penataran dan social.
2	Pengelola barang dan jasa	1. Persetujuan pengajuan kredit alat rumah tangga. 2. Persetujuan kredit barang mitra kerja. 3. Persetujuan kredit khusus 4. Persetujuan pinjam barang toko
3	Unit simpan pinjam	1. Menganalisis berkas permohonan usipa 2. Mencatat jumlah usipa setiap bulan 3. Memutuskan dapat tidaknya permohonan tersebut direalisasikan 4. Menyusun laporan kredit tahunan
4	Unit barang dan jasa	1. Melayani anggota/masyarakat yang berbelanja di took 2. Mencatat transaksi pembelian setiap bulannya 3. Pada akhir bulan membuat pembukuan mengenai stok barang, jumlah penjualan dan laba
5	Tata usaha dan pembukuan	1. Membukuan setiap transaksi yang terjadi setiap harinya 2. Mencocokkan jumlah saldo dan uang yang ada 3. Mempersiapkan daftar hadir karyawan dan melaporkannya ke bagian urusan pegawai

6	Pengelola urusan	1. Menangani surat masuk dan keluar 2. Meneliti kembali kredit usipa yang akan diajukan 3. Memberikan pelayanan administrasi, organisasi dan tata laksana
7	Operasi komputer	1. Mengoprasikan komputer 2. Setiap akhir tahun membuat laporan nama-nama anggota untuk bahan lampiran laporan pertanggung jawaban pengurus ke anggota
8	Pengangkutan	1. Pembelian barang untuk toko
9	Kasir	1. Menerima dan membayar uang baik dari anggota maupun pihak ketiga 2. Bersama bendahara mencocokkan saldo buku kas 3. Bertanggung jawab kepada bendahara

Sumber : KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung

Dari tabel uraian tugas diatas dapat dilihat beban kerja masing-masing karyawan setiap harinya. Dalam RAT tahun 2013 banyak karyawan yang mengeluhkan tentang volume pekerjaan yang melampaui jam kerja karyawan. Beban kerja karyawan setiap harinya memicu kejenuhan yang berimplikasi terhadap kelalaian pelaksanaan tugas. Selain itu pelaksanaan pekerjaan yang berbasis manual dan pencetakan dengan sistem komputerisasi sederhana, banyak dikeluhkan oleh pegawai.

Tabel 1.5 Klasifikasi jabatan karyawan KPRI Ragom Gawi tahun 2014.

NO	Gaji (Rupiah)	Jumlah (Orang)	Presentasi
1	500.000-800.000	1	2,7%
2	900.000-1.200.000	13	35,2%
3	1.300.000-1.500.000	22	59,4%
4	>1.500.00	1	2,7%
Total		37	100%

Sumber : KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung

Dari tabel 1.5 diatas dapat dilihat rata-rata besaran gaji karyawan pada koperasi Pegawai republik Indonesia. Kepuasan masing-masing individu pada besaran gaji yang diterima tentu bervariasi. Karena salah satu indikator kepuasan kerja adalah gaji yang diterima.

Dalam penyusunan RAT, KPRI Ragom Gawi selama 5 tahun terakhir selalu mengalami keterlambatan, walaupun SHU mengalami peningkatan. Menurut analisis manajemen sederhana, adanya keterlambatan ini tentu memiliki masalah. Setelah ditelaah dengan data-data, dalam kurun waktu tersebut ditemukan permasalahan pada sebagian besar karyawan KPRI Ragom Gawi yaitu, sulitnya dalam menyelesaikan tugas di unitnya masing-masing.

Dengan gaji yang hanya berstandar UMP dan adanya pemotongan sesuai tingkat kelalaian yang dilakukan. Disamping itu, hubungan pimpinan dengan karyawan tidak terjalin dengan baik. Salah satu bentuk kekurangannya adalah sedikitnya waktu yang digunakan pimpinan untuk berdiskusi dengan bawahan dalam hal pekerjaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan, karena salah satu faktor penyebab kepuasan kerja adalah gaji dan hubungan yang baik antar atasan dan karyawannya.

Sekarang ini perekonomian menjadi semakin sulit sehingga banyak karyawan yang mengalami stress karena sulitnya memenuhi kebutuhan hidup. Kondisi kerja yang nyaman dapat mengurangi kemungkinan terjadinya stress kerja, dengan beban kerja yang ada karyawan diharapkan mampu memenuhi keinginan perusahaan. Kepuasan kerja tidak bersifat statis, oleh sebab itu ketidakpuasan kerja yang saat ini terjadi dimasa yang akan datang bisa saja mengalami perubahan. Oleh sebab itu diperlukan peran dan upaya yang dilakukan perusahaan untuk dapat mencapai kepuasan kerja bagi para karyawan di KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung.

Pembinaan sumber daya manusia di KPRI Ragom Gawi merupakan bagian pokok yang secara terus menerus dilakukan pengurus dalam usaha mengelola organisasi. Kondisi sumber daya manusia yang prima menjadi syarat utama bagi pengurus untuk mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab pada karyawan. Keberhasilan karyawan melaksanakan tugas dan fungsi pelayannya.

Kepekaan pengurus memahami psikologi karyawan secara lahir maupun batin, menjadi syarat utama untuk memotivasi dan mengarahkan karyawan dalam melaksanakan tugas, kemampuan pengurus untuk berempati terhadap seluruh karyawan membutuhkan kajian secara mendalam untuk itu analisis mengenai Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dibutuhkan pengurus sebagai sajian informasi yang digunakan dalam mengambil keputusan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis melakukan penulisan dengan mengambil judul yang akan dijadikan sebagai bahan penulisan skripsi yaitu:

“Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian kali ini adalah :

1. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Koperasi Pegawai Republik Indonesia Ragom Gawi Kota Bandar Lampung?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Koperasi Pegawai Republik Indonesia Ragom Gawi Kota Bandar Lampung?

3. Apakah stress kerja dan beban kerja secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Koperasi Pegawai Republik Indonesia Ragom Gawi Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja di KPRI Ragom Gawi Kota Bandar lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja di KPRI Ragom Gawi Kota Bandar lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja di KPRI Ragom Gawi Kota Bandar lampung.

1.4 Kerangka Penulisan

Sumber daya manusia perlu dikembangkan dan ditingkatkan dengan mendayagunakan sumber-sumber yang dimiliki oleh masing-masing individu serta potensi yang ada. Salah satu sarana untuk mengembangkan sumber daya manusia dalam organisasi adalah dengan meningkatkan produktifitas sumber daya manusianya. tenaga kerja merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan maju atau mundurnya suatu organisasi. Untuk memcapai produktifitas yang diharapkan oleh organisasi karyawan perlu untuk meningkatkan kepuasannya, hal ini bias didapat apabila karyawan merasa puas akan kerjanya.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap individu memiliki kepuasan kerja yang berbeda sesuai dengan apa yang ingin mereka capai. Kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang harus selalu

diperhatikan dalam pencapaian tujuan perusahaan agar tidak menimbulkan permasalahan misalnya stress kerja karyawan. Robbin (2003) menyebutkan penyebab stress kerja ada tiga faktor yaitu:

1. Faktor lingkungan
2. Tekanan individu
3. Faktor organisasi

Konsep stress kerja dapat ditinjau dari beberapa sudut yaitu :

1. stress kerja merupakan hasil dari keadaan tempat kerja
2. stress kerja merupakan hasil dari dua faktor organisasi yaitu keterlibatan dalam tugas dan dukungan organisasi.
3. Stress kerja karena beban kerja atau work load
4. Stress kerja karena waktu kerja yang berlebihan
5. Stress kerja karena faktor tanggung jawab kerja.

Salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya stress kerja adalah adanya beban kerja yang berat. Menurut Cain (2007) beban kerja merupakan konsep yang multi-dimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat. Beban kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

Hart dan Staveland dalam tarwaka (2010):

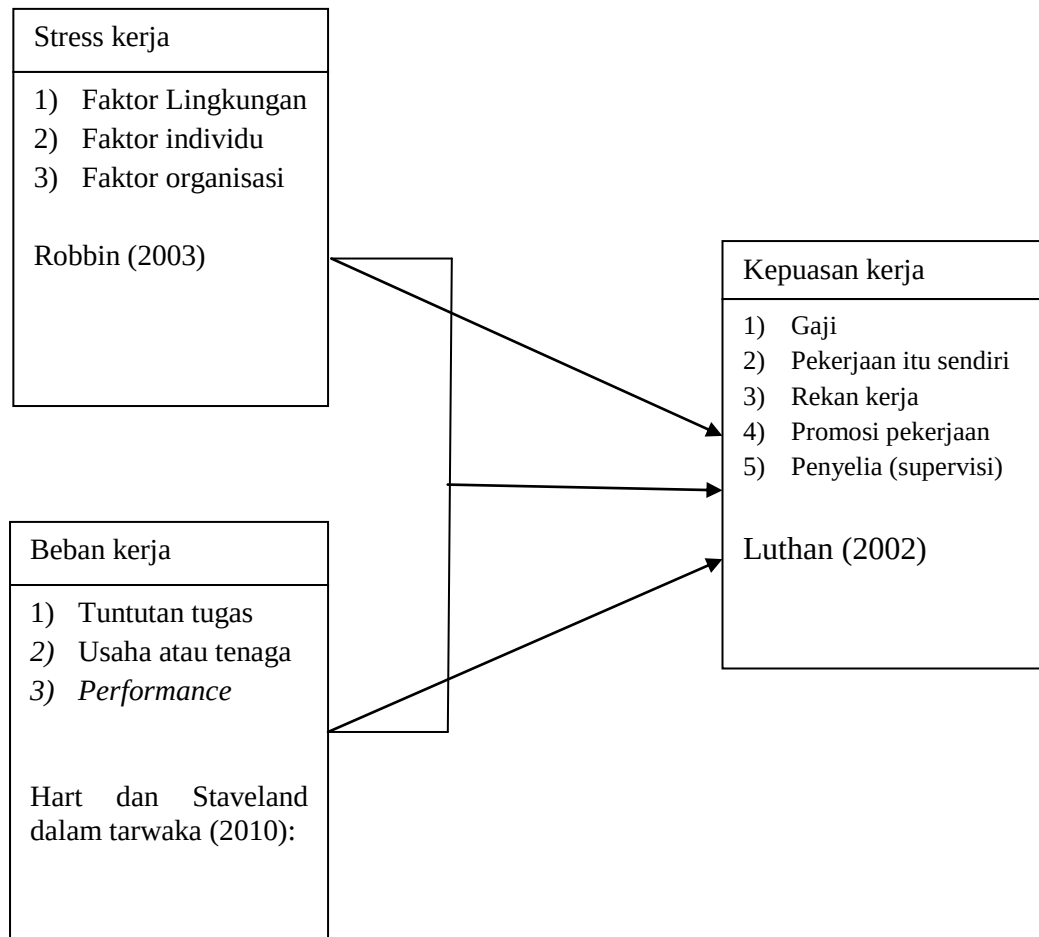
- 1) Faktor tuntutan tugas
- 2) Usaha atau tenaga
- 3) Performansi

Kepuasan kerja karyawan merupakan satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam usaha peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam suatu

organisasi, karena dengan kepuasan kerja karyawan mampu bekerja secara optimal (Nilvia, 2002). Hasil penelitian Lee (dalam Google.com, 2008) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah stress kerja, karena dengan stress seseorang semakin terpacu untuk mengerahkan segenap kemampuan dan sumber daya- sumber daya yang dimilikinya agar dapat memenuhi persyaratan dan kebutuhan kerja. Menurut Luthans (2002), terdapat lima indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu : Gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, promosi pekerjaan, dan penyelia (supervisi).

Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran penulisan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



1.5 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang ada, dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung.
2. Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung.
3. Stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada KPRI Ragom Gawi Kota Bandar Lampung.