

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi modern ini yang dimana sebuah perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi saat ini dengan tingkat pertumbuhannya sangatlah pesat, maka dari itu sebuah perusahaan maupun organisasi di tuntut agar dapat beradaptasi serta mampu bertahan didalam kondisi apapun. kekuatan yang dapat membantu perusahaan tersebut bisa disebut dengan Manajemen SDM. Manajemen SDM juga dapat diartikan sebagai faktor yang sangat penting agar dapat mendapatkan kinerja yang terbaik, karena selain memahami tentang keahlian dan keterampilan, manajemen SDM juga harus dituntut untuk membangun kepribadian dan perilaku yang baik demi mendapatkan kinerja yang terbaik. Dimana maju mundurnya suatu organisasi bergantung prestasi dan kinerja karyawan dalam perusahaan atau organisasi tersebut.

Organisasi sudah tidak lagi dipandang sebagai sistem tertutup (*closed system*), melainkan merupakan sistem terbuka (*open system*) yang harus merespon setiap pembaharuan dan mengakomodasikan perubahan internal secara cepat dan efisien. Organisasi adalah sebuah persatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi dengan bekerja keras karena untuk mencapai sebuah tujuan atau target. Kemudian organisasi adalah perserikatan orang-orang yang usahanya harus dikoordinasikan, tersusun dari sejumlah sub sistem yang saling berhubungan dan saling tergantung, bekerja sama atas dasar pembagian kerja, peran dan wewenang, serta mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai.

Menurut (Sunarsi, 2019) kinerja karyawan dapat diartikan sebagai suatu hasil yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam memenuhi tanggung jawabnya terhadap tugas yang diberikan. Kinerja tersebut mengarah kepada

prestasi kerja yang terdiri dari kualitas, kuantitas, jangka waktu, kedisiplinan dan sikap kooperatif seorang karyawan. Sedangkan definisi lain tentang kinerja juga dikemukakan oleh (Soelistya, 2021). Kinerja karyawan adalah hasil dari pencapaian kerja seseorang dan tidak melanggar etika didalam organisasi maupun instansi, dan telah sesuai dengan tugas wewenang serta tanggung jawab masing-masing individu.

Penelitian ini dilakukan pada UPTD Pendapatan Daerah Wilayah I Samsat Rajabasa Bandar Lampung merupakan instansi yang bergerak dibidang teknis operasional pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan, serta pelayanan masyarakat.

Tabel 1.1 Standar Penilaian Kinerja 2023

No	Kriteria Penilaian	Target Penilaian	Target Pencapaian
1	Kehadiran	15%	11%
2	Kualitas Individu	20%	16%
3	Kemampuan Kerja Sama	20%	18%

Sumber : UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah 1 Samsat Bandar Lampung, 2023.

Berdasarkan data diatas adalah tabel penilaian kinerja pegawai pada tahun 2023 mengalami penurunan. Dilihat dari kriteria penilaian kehadiran tahun ini mendapatkan target pencapaian 11%, sedangkan target penilaian seharusnya ada di angka 15%. Untuk target kualitas individu mendapatkan target pencapaian 16% di tahun ini, sedangkan untuk mencapai target penilaian seharusnya berada diangka 20%. Target kemampuan Kerjasama mendapatkan nilai presentase 18% ditahun ini, sedangkan unuk mencapai target penilaian yang seharusnya berada pada preentase 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa kriteria penilaian kehadiran, kualitas individu dan kerja sama mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Puspa selaku pemegang Kassubag Tata Usaha di UPTD Pendapatan Daerah Wilayah I Samsat Rajabasa menyatakan bahwa ada beberapa masalah terjadinya penurunan kinerja yaitu ke disiplin pegawai yang ada di sana. Beberapa pegawai PNS maupun pegawai Honorer kurang disiplin dengan masalah absensi, yang dimana pegawai saat masuk kerja sering terlambat, dengan keterlambatan tersebut terkadang pegawai menitipkan absensi kepada pegawai yang lain, rata-rata alasan dari keterlambatan pegawai tersebut biasanya dikarenakan mengantarkan anaknya kesekolah. Selain itu pegawai yang belum waktunya selesai pada jam kerja ada yang sudah keluar duluan dari kantor. Masalah absensi ini sangatlah penting karena dengan absensi pegawai yang baik akan meningkatkan kinerja suatu perusahaan, apalagi bidang instansi SAMSAT Bandar Lampung ini adalah pelayanan kepada masyarakat, maka seluruh pegawai disana harus disiplin agar dapat melayani Masyarakat dengan baik.

Selain itu ada beberapa masalah lain yaitu pegawai yang merasa tertekan karena perilaku yang tidak menyenangkan oleh pegawai lain. Perilaku tersebut berupa candaan yang berlebihan. Lalu bagi pegawai baru yang tidak bisa langsung beradaptasi dengan tuntutan kerja yang tinggi dan lingkungan kerja seperti itu akan merasa tidak nyaman serta akan merasa susah dalam bekerja sama. Dan ada beberapa pegawai yang kemampuan kerjanya belum sesuai dengan standar perusahaan, perihal tersebut biasanya terjadi karena belum beradaptasi dengan pekerjaannya serta belum pernah mengikuti pelatihan sesuai bidang kerjanya.

Faktor lain yang menimbulkan stres kerja pada pegawai yang ada disana yaitu adanya pelatihan yang diadakan dari kantor pusat, jadi beberapa pegawai yang mendapatkan jatah pelatihan tersebut ada yang belum siap mengikuti pelatihan tersebut, alhasil para pegawai disana sering lempar jatah pelatihan kepada pegawai lain. Masalah tersebut dapat memicu stres kerja karena merasa tertekan terhadap situasi yang dihadapinya. Beberapa fenomena stres kerja juga

sering dialami kepada pegawai yang tempat kerjanya jauh dari keluarga, jauh dari keluarga terkadang dapat menimbulkan cemas, jika pegawai tersebut tidak dapat mengontrol pikirannya dengan baik maka waktu bekerja akan terasa terganggu karena cemas memikirkan keluarga dirumah.

Didalam dunia kerja, tentunya tuntutan profesionalisme yang semakin tinggi pun bisa menimbulkan banyaknya tekanan dari seorang individu yang harus dihadapi di lingkungan kerja, lingkungan sosial maupun lingkungan keluarga pun sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dengan demikian, jika hal itu terjadi maka akan menimbulkan stres kerja kepada para karyawan.

Kepemimpinan yang ada pada Kantor Samsat Rajabasa bahwa kepemimpinan disana sangat tegas dan ketat terhadap pekerjaan. kepemimpinan disana menerapkan gaya kepemimpinan transformasional. pemimpin di samsat bandar lampung sangat peduli kepada para karyawannya yang dimana dalam satu tahun dua kali mengadakan pelatihan bagi karyawan yang belum paham atau mengerti dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing. Pemimpin dikantor samsat bandar lampung sangat mampu dalam mengelola lingkungan yang didorong oleh perkembangan teknologi digital, contohnya saja kehadiran pegawai sudah menggunakan absensi online.

Kinerja yang diperoleh karyawan sangat tergantung pada kemampuan pemimpinnya dalam memimpin semua bawahannya dan menciptakan iklim kerja yang kondusif. Pemimpin merupakan sumber daya kunci dalam organisasi manapun. Pemimpin yang efektif akan menjadi penentu hidup, mati, maju, dan mundurnya sebuah organisasi.

Menurut (Wardhana et al, 2022) kepemimpinan atau leadership adalah proses mempengaruhi kegiatan-kegiatan kelompok yang terorganisir dalam usaha-usaha untuk menentukan tujuan organisasi sekaligus dalam upaya untuk mencapainya. Kepemimpinan adalah seni untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, kemampuan untuk membimbing orang untuk dapat mencapai tujuan dalam situasi dan kondisi tertentu.

Gaya kepemimpinan dapat memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan. Dengan adanya kepemimpinan yang kurang baik maupun kurang efektif dapat menyebabkan karyawan tidak efektif dan kurang efisien, sehingga akan berdampak buruk dan akan menyebabkan tidak tercapainya karier karyawan yang memiliki cita-cita baik diperusahaan maupun didalam organisasi. Didalam sebuah organisasi maupun perusahaan kepemimpinan memiliki karakteristik yang berbeda-beda dalam mencapai tujuan, karakteristik inilah yang sering disebut dengan gaya kepemimpinan.

Menurut Karyono (2019) dari hasil penelitian yang berjudul Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan pada departemen welding PT Paramount BED Indonesia berpendapat bahwa gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dari hasil pembahasannya bahwa pemimpin yang baik dalam mengelola karyawannya akan sangat berpengaruh dengan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tingkat tujuannya. Maka dari itu dibutuhkan gaya kepemimpinan yang efektif.

Menurut (Fardah & Ayuningtias, 2020) Stres kerja merupakan tekanan yang dialami oleh setiap orang dalam menjalani kehidupan kerjanya, stres sendiri mengandung dua arti yaitu positif dan negatif tergantung bagaimana seseorang dapat mengatasi stres, dalam pandangan positif secara psikologis akan menumbuhkan motivasi dan semangat kerja sedangkan dalam makna negatif dapat menurunkan tingkat kinerja karyawan. Tingkat stres yang terlalu berlebihan bisa dapat menyebabkan karyawan dalam kondisi sangat tertekan serta tidak dapat mampu mengatasi tugasnya karena tugas yang terlalu padat. Oleh sebab itu, sebuah perusahaan maupun organisasi harus mampu mengelola bagaimana stres yang negatif terhadap kinerja tersebut dapat dialihkan menjadi stres berdampak positif, meskipun dengan tanggungjawab dalam mengelola stres ini tidak hanya dibebankan kepada Perusahaan melainkan individu karyawan juga harus mampu.

Stres dapat diartikan dengan sebuah kondisi ketegangan yang dapat berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran seseorang serta kondisi fisik. Jika stres tidak dapat diatasi dengan baik maka hal yang akan terjadi dapat berakibatnya pada ketidakmampuan seseorang dalam melakukan interaksi secara positif dengan lingkungan kerjanya maupun dilingkungan luar pekerjaan. Jadi dapat diartikan karyawan yang ada didalam perusahaan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang berpengaruh pada kinerjanya dalam bekerja.

Jika dikaitkan dengan lama dan intensitasnya stres dapat bersifat ringan atau berat, sangat tergantung pada seberapa besar kemampuan karyawan untuk menghadapinya. Jika stres bersifat ringan, kebanyakan orang dapat menanganinya atau sekurang-kurangnya dapat mengatasi pengaruhnya dengan cepat, demikian sebaliknya. Jika karyawan mengalami suatu burnout (suatu situasi dimana karyawan mengalami , kebosanan, depresi, dan menarik diri dari pekerjaan) biasanya seseorang itu akan mengalami kelelahan emosional, menarik diri dari pergaulan, menjadi sinis tentang karir mereka dan merasa kinerjanya rendah.

Muhammad Aulia (2021) dari hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Jambi Rayon Telannaipura menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kenyataan yang ditemukan dalam penelitian tersebut bahwa karyawan dituntut bekerja dengan tepat dan dalam pengawasan yang ketat menjadikan banyak karyawan yang menjadi cukup stres dalam menghadapi dinamika kerja, yang menjadikan karyawan kurang dalam mematuhi komitmen terhadap aturan kerja, khususnya yang berkaitan dengan tingkat kehadiran karyawan. Namun, pada sisi lain karyawan menanggapi tuntutan kerja yang tinggi tersebut dengan sikap-sikap positif yang menyebabkan kinerja karyawan berada di kategori cukup tinggi, walaupun realisasi dari target-target pencapaian yang telah perusahaan berikan tidak sepenuhnya tercapai. Dengan kata lain stres kerja dalam bentuk tuntutan kerja

yang semula negatif diubah menjadi energi aktual yang memiliki nilai positif oleh para karyawan.

Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang terjadi di atas, maka timbul ketertarikan penuliss untuk meneliti masalah tersebut didalam penelitian ilmiah yang berjudul: “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Samsat Bandar Lampung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas yang telah dipaparkan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Kantor Samsat Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Samsat Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Samsat Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ditemukan diatas maka penulis memiliki tujuan dalam melaksanakan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemiimpinan terhadap kinerja karyawan di Kantor Samsat Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Samsat Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Samsat Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Terkait tujuan penelitian ini. Maka, adanya manfaat penelitian yang di harapkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi pembaca, penelitiann ini di harapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai tentang perbedaan hasil kerja seseorang yang menggambarkan dalam Gaya Kepemimpinan dan stress kerja.
- b. Bagi penulis, untuk menambah wawasan serta pengetahuan di dalam bidang manajemen (SDM) khususnya mengenai masalah yang berhubungan oleh gaya kepemimpinan dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor Samsat Bandar Lampung.
- c. Bagi fakultas ekonomi, diharapkan dapat menjadikan bahan referensi ilmiah, ilmu pengetahuan dan perbandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama di masa yang akan mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pengguna laporan ilmiah, penelitian ini dapat diharapkan untuk dijadikan dasar dalam menilai sebuah kinerja seseorang yang menjadii perbandingan proses dalam bekerja serta mencapai apa yang telah diharapkan.
- b. Bagi Kantor Samsat Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan untuk dapat dijadikan masukan dengan meningkatkan kinerja, sehingga dapat tercermin dalam kinerja yang mereka laksanakan dengan baik.
- c. Bagi para pengambil keputusan, untuk pertimbangan dan pengambilan keputusan dimasa yang akan dating untuk menentukan gambaran kebijakan.

1.5 Observasi Pelaksanaan Penelitian

Terkait dengan pelaksanaan penelitian, peneliti menjelaskan kegiatan dalam proses melakukan penelitian awal hingga akhir yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.4 Observasi Penelitian

No	Kegiatan	Tanggal	Hasil
1	Membuat surat izin penelitian pada universitas teknokrat Indonesia	02-082023	Mendapatkan ACC dari pihak Universitas Teknokrat
2	Mengantarkan surat izin penelitian ke PTSP	27-9-2023	Mendapatkan ACC dari pihak PTSP bahwa boleh melakukan penelitian
3	Mengambil surat izin dari PTSP lalu mengantarkan surat ke BAPENDA untuk tujuan penelitian ke Kantor Samsat Bandar Lampung	05-10-2023	ACC dari pihak BAPENDA
4	Pengambilan surat dari BAPENDA dan diantarkan ke Kantor Samsat	11-10-2023	ACC dari pihak Samsat bahwa boleh melakukan penelitian
5	Melakukan wawancara serta meminta data kinerja tahun 2021-2023 kepada pegawai Samsat Bandar Lampung	20-10-2023	Mendapatkan informasi serta mendapatkan data yang dibutuhkan

No	Kegiatan	Tanggal	Hasil
6	Meminta data tahun 2023 kinerja kepada pegawai Samsat Bandar Lampung	10-01-2024	Mendapatkan data penilaian kinerja yang dibutuhkan

Sumber : Data yang di olah 2024.