

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN
& PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana**



**FITRYANDHIKA
NIM. B1021181102**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2023**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN
& PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KOTA PONTIANAK**

**S K R I P S I
OLEH:**

**FITRYANDHIKA
NIM. B1021181102**

*Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2023**

LEMBAR YURIDIS

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja dengan Stres Kerja
Sebagai Variabel *Intervening* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
(DISDUKCAPIL) Kota Pontianak

Penanggung Jawab Yuridis

FITRYANDHIKA

B1021181102

Jurusan : Manajemen
Program Studi : SI Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 06 Juni 2023

Majelis Penguji

Majelis Penguji	Nama	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing I	Dr. Ahmad Shalahuddin, SE, MM	14/06/2023	
	NIP. 196909032000031001		
Pembimbing II	Dr. M. Irfani Hendri, SE, M.Si	15/06/2023	
	NIP. 197506081998021001		
Penguji I	Dr. Hj. Nurul Komari, SE, MP	13/06/2023	
	NIP. 196005191987032002		
Penguji II	Syahbandi, SE, MM	14/06/2023	
	NIP. 198004232005011001		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 20 JUN 2023
Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si.
NIP. 197407251998022001

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	:	Fitryandhika
NIM	:	B1021181102
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	S1 Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia
Judul proposal Skripsi	:	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja dengan Stres Kerja Sebagai Variabel <i>Intervening</i> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proposal Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan proposal Skripsi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 7 Juli 2022

Fitryandhika
B1021181102

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas Rahmat dan Berkah yang selalu menyertai sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen dan sebagai perwujudan dari ilmu yang diperoleh dalam menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini berlangsung, banyak sekali pihak-pihak yang turun membantu baik secara materi maupun lisan yang memotivasi. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada pihak berikut:

1. Bapak Prof. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Titik Rosnani, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak
5. Ibu Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak
6. Bapak Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Skripsi yang sudah bersedia memberikan waktu, tenaga, motivasi, dan pemikiran dalam memberikan bimbingan dari semester awal hingga dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. M. Irfani Hendri, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi.
8. Ibu Dr. Hj. Nurul Komari, S.E., MP., selaku Dosen Penguji Pertamayang telah meluangkan waktu, tenaga dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Syahbandi, S.E., MM., selaku Dosen Penguji Kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi.
10. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
11. Seluruh Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan dan maksimal.
12. Seluruh responden yang mau meluangkan waktu sibuknya untuk mengisi kuesioner.

13. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, untuk segenap kasih sayang yang telah diberikan, menyemangati dan selalu mendoakan penulis setiap waktu agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Teruntuk saudara kandung dan ipar penulis, abang-abang, kakak-kakak, dan adik yang selalu memberikan dukungan dalam proses penulisan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
15. Teruntuk teman-teman di kampus terkhusus teman-teman di kelas C manajemen 2018.
16. Teruntuk diri sendiri yang sangat berkekurangan, namun positifnya mau belajar untuk berubah menjadi pribadi yang lebih baik dan lebih menghargai diri sendiri.
17. Serta untuk semua pihak yang turut berkontribusi dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih banyak.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, saya selaku penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila banyak terdapat kesalahan. Penulis sangat mengharapkan masukan berupa saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi yang saya tulis ini dapat bermanfaat dan bisa menjadi tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

Pontianak, 03 Maret 2023

Fitryandhika
B1021181102

**Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja dengan Stres Kerja Sebagai
Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
(DISDUKCAPIL) Kota Pontianak**

Fitryandhika
Manajemen

ABSTRAK

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam perusahaan atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Pada dasarnya sumber manusia merupakan faktor penggerak utama untuk semua kegiatan yang berlangsung pada sebuah perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia pada perusahaan meliputi semua orang yang menjadi anggota serta memiliki peran dan serta fungsinya masing-masing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja yang diterima oleh pekerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai berstatus Aparatur Sipil Negara atau ASN dengan jumlah 52 orang yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 48 orang responden dari total populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik total *sampling*. Pengujian dilakukan dengan menganalisis hasil uji instrumen, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, metode analisis jalur, dan pengujian hipotesis diolah menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja. Variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja. Variabel stres kerja memediasi hubungan antara variabel beban kerja terhadap variabel kinerja.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kinerja, Stres Kerja

RINGKASAN SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA PONTIANAK

1. Latar Belakang dan Tujuan Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam perusahaan atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Perusahaan atau organisasi tentunya membutuhkan sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Tersedianya sumber daya manusia yang profesional merupakan kebutuhan strategis bagi perusahaan atau organisasi. Kebutuhan ini didasari oleh pemahaman bahwa manusia menjadi penentu atas semua kinerja. Apabila individu memiliki kinerja yang efektif, maka perusahaan atau organisasi dapat berjalan dengan semestinya sesuai yang diharapkan. Dengan kata lain, keberlangsungan perusahaan atau organisasi ditentukan oleh kinerja dari sumber daya manusia yang dimiliki. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dari pegawai diantaranya adalah stres kerja. Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi suatu pekerjaan. Stres dapat terjadi pada setiap individu dan setiap waktu dikarenakan stres merupakan salah satu bagian dari kehidupan manusia yang tidak bisa dipisahkan. Selain stres, faktor lain yang mempengaruhi kinerja dari individu adalah beban kerja. Beban kerja adalah sesuatu yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar untuk dikerjakan sebagai tanggungan. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja organisasi menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak pada in-efisiensi hasil kerja yang diberikan oleh seorang pegawai. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah pegawai lebih banyak dengan produktivitas yang sama sehingga terjadi pengeluaran biaya yang tidak efisien. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah pegawai yang diperkerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Alhasil, pegawai pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah yang disebabkan banyaknya beban kerja yang diberikan. Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?

- d. Untuk menguji dan menganalisis apakah stres kerja memediasi beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?

2. Metode Penelitian

- a. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak.
- b. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.
- c. Sumber data yang digunakan adalah data internal yang diperoleh secara langsung dari DISDUKCAPIL Kota Pontianak.
- d. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa tanggapan para responden melalui kuesioner yang disebar dan data sekunder yang berasal dari website resmi.
- e. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai berstatus Aparatur Sipil Negeri (ASN) yang berjumlah 52 orang dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 48 orang responden.
- f. Teknik pengambilan sampel penelitian ini berupa total sampling.
- g. Pengujian dilakukan dengan menganalisis hasil uji instrumen, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis jalur (*path analysis*) serta pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS 21 untuk Windows.

3. Hasil Penelitian

Hasil analisis dan pembahasan, menunjukkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak dengan nilai koefisien jalur beban kerja terhadap stres kerja sebesar 0,451 dengan tingkat signifikan 0,001, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 serta nilai *Unstandardized Coefficients* pada koefisien B menunjukkan nilai positif, yakni 0,592. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak dengan nilai koefisien jalur beban kerja terhadap stres kerja sebesar 0,445 dengan tingkat signifikan 0,002, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 serta nilai *Unstandardized Coefficients* pada koefisien B menunjukkan nilai positif, yakni 0,337. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dengan nilai koefisien jalur beban kerja terhadap stres kerja sebesar -0,447 dengan tingkat signifikan 0,001, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 serta nilai *Unstandardized Coefficients* pada koefisien B menunjukkan nilai positif, yakni -0,541. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kinerja melalui stres kerja sebagai variabel mediasi lebih besar daripada pengaruh langsungnya, yakni -2,208. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh sebagai variabel mediasi dalam penelitian ini dengan nilai negatif.

4. Kesimpulan dan Rekomendasi

- a. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontiana. Stres kerja berpengaruh sebagai variabel mediasi dalam penelitian ini.

- b. Instansi harus mengevaluasi beban kerja agar bisa melakukan pendistribusian beban kerja yang merata sesuai dengan jumlah pegawai. Hal ini dilakukan agar pembagian beban kerja bisa dikerjakan oleh pegawai secara efektif dan efisien. Adanya beban kerja yang tepat sesuai kemampuan dari pegawai tentunya akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel bebas lainnya yang bisa mempengaruhi kinerja pegawai, seperti kompensasi, *teamwork* dan lain sebagainya.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK	v
RINGKASAN SKRIPSI	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Kontribusi Penelitian.....	8
1.4.1. Kontribusi Teoritis.....	8
1.4.2. Kontribusi Praktis.....	8
1.6. Gambaran Konseptual Penelitian	8
 BAB II.....	 11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Kinerja	11
2.1.2. Beban Kerja	13
2.1.3. Stres Kerja	16
2.1.4. Hubungan antar variabel.....	19
2.2. Kajian Empiris.....	21
2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian	25
2.3.1. Kerangka Konseptual	25
2.3.2. Hipotesis Penelitian.....	26
 BAB III.....	 28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Bentuk Penelitian	28
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3. Data Penelitian	28
3.4. Populasi dan Sampel	29
3.4.1. Populasi	29
3.4.2. Sampel.....	29
3.5. Variabel Penelitian.....	30
3.5.1. Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.5.2. Pengukuran Variabel Penelitian	33
3.6. Metode Analisis	33
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian.....	33

3.6.2. Statistik Deskriptif.....	34
3.6.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	35
3.6.4. Uji Sobel.....	37
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Hasil	38
4.1.1. Karakteristik Responden	38
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.2. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan	38
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.4. Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja	40
4.3. Uji Instrument Penelitian	40
4.3.1. Uji Validitas	40
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	41
4.4.1. Jawaban Responden Terhadap Variabel Beban Kerja	43
4.4.2. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja	43
4.4.3. Jawaban responden atas variabel stres kerja	44
4.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	49
4.5.1. Persamaan Regresi Tahap Pertama	49
4.5.2. Persamaan Regresi Tahap Kedua	49
4.6. Uji Asumsi Klasik	45
4.6.1. Uji Normalitas	45
4.6.2. Uji Linieritas	47
4.7. Pengujian Hipotesis.....	50
4.7.1. Uji Parsial (Uji Statistik T).....	50
4.7.2. Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	52
4.7.3. Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.7.4. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung	55
4.8. Pembahasan.....	57
4.8.1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.....	57
4.8.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja.....	58
4.8.3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja.....	58
4.8.4. Pengaruh Beban kerja terhadap kinerja melalui stres kerja	59
BAB V.....	61
PENUTUP	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Kinerja Utama DISDUKCAPIL Kota Pontianak (Tahun 2018 hingga 2020).....	5
Tabel 1.2 Daftar Jumlah Pegawai DISDUKCAPIL Kota Pontianak 2021	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Bobot Penilaian Skala Likert	33
Tabel 3.3 Tafsiran Nilai Rata-rata.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja.....	40
Tabel 4.5 Uji Validitas	41
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.7 Karakteristik Penilaian Jawaban Responden	42
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Beban Kerja	43
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja	44
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Variabel Stres Kerja	45
Tabel 4.11 Analisis Jalur Model 1	49
Tabel 4.12 Analisis Jalur Model 2	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas 1	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas 2	47
Tabel 4.15 Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja	48
Tabel 4.16 Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja	48
Tabel 4.17 Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja.....	48
Tabel 4.18 Hasil Uji T Model 1	51
Tabel 4.19 Hasil Uji T Model 2	51
Tabel 4.20 Hasil Uji Kelayakan Model 1.....	52
Tabel 4.21 Hasil Uji Kelayakan Model 2.....	53
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model 1	53
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model 2	54
Tabel 4.24 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Pontianak	10
Gambar 2.1	26
Hubungan Beban Kerja, Kinerja dan Stres Kerja	26
Gambar 4.2. Diagram Hasil Analisis Jalur Model 1	49
Gambar 4.3. Diagram Hasil Analisis Jalur Model 2	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Data Kuesioner	73
Lampiran 3 Uji Validitas.....	78
Lampiran 4 Uji Reliability	82
Lampiran 5 Analisis Statistik Deskriptif.....	83
Lampiran 6 Uji Normalitas	84
Lampiran 7 Uji Linearitas	85
Lampiran 8 Analisis Jalur	87
Lampiran 9 Uji T.....	88
Lampiran 10 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit Model</i>)	89
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	90

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting untuk perusahaan atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Pada dasarnya sumber manusia merupakan faktor penggerak utama untuk semua kegiatan yang berlangsung pada sebuah perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia pada perusahaan atau instansi meliputi semua orang yang menjadi anggota serta memiliki peran dan fungsinya masing-masing sesuai kebutuhan. Menurut Kaehler & Grundei (2019) manajemen sumber daya manusia adalah proses berkelanjutan yang dirancang untuk menyediakan organisasi dan kelompok atau organisasi dengan personel yang sesuai sehingga mereka dapat ditempatkan pada porsi dan tempat yang sesuai ketika organisasi membutuhkannya.

Perusahaan atau organisasi tentunya membutuhkan sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Ada kehadiran sumber daya manusia yang profesional merupakan kebutuhan strategis bagi perusahaan atau organisasi. Kebutuhan ini didasari oleh pemahaman bahwa manusia menjadi penentu atas semua kinerja. Apabila individu memiliki kinerja yang efektif, maka perusahaan atau organisasi dapat berjalan dengan semestinya sesuai yang diharapkan. Dengan kata lain, keberlangsungan perusahaan atau organisasi ditentukan oleh kinerja dari sumber daya manusia yang dimiliki.

Afandi (2018) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dari pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Hasil yang diperoleh ini tentunya telah disesuaikan dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi. Adanya standar ini berguna untuk mengukur hasil dari

kinerja karyawan terhadap tugas yang diberikan. Hasibuan (2018) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang diberikan atas kecakapan, usaha dan kesempatan yang dimilikinya.

Hasil dari suatu pekerjaan yang telah diberikan kepada pegawai tentunya berbeda-beda. Setiap pegawai dengan kinerja yang baik akan mendorong perusahaan dalam mencapai tujuannya. Berbeda dengan pegawai yang memiliki kinerja tidak baik, maka akan mempengaruhi stabilitas perusahaan. Apabila masalah ini tidak diatasi dengan baik dan bijak, tentunya tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan bisa terhambat.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dari pegawai diantaranya adalah stres kerja. Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami pegawai atau karyawan dalam menghadapi suatu pekerjaan (Mangkunegara, 2017). Selain itu, Mahfudz (2017) mengungkapkan bahwa stres kerja merupakan suatu bagian atau kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan yang mereka lakukan, dimana terdapat ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas dalam instansi atau perusahaan. Stres merupakan suatu kondisi ketika keadaan seseorang tersebut mengalami ketegangan yang disebabkan oleh adanya kondisi yang mempengaruhi, serta kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang. Menurut Vanchapo (2020) stres kerja merupakan suatu keadaan emosional yang timbul akibat adanya ketidaksesuaian beban kerja yang diterima dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan yang dihadapinya.

Terdapat tiga jenis stres yang bisa timbul dalam manusia. Pertama, stres yang positif atau disebut dengan *Eustress* merupakan stres menyenangkan yang dapat mendukung hal-hal positif serta bisa memacu seseorang untuk mengerjakan tugasnya dengan lebih baik. Sebaliknya, terdapat *Distress* yang merupakan jenis stres negatif dan berdampak buruk apabila terjadi secara sering dan terus menerus hingga menyebabkan kelelahan emosional, sinisme, serta mengurangi prestasi pribadi yang menjadikannya memiliki produktivitas yang menurun. Kemudian, *Neutress* adalah stres yang berada di antara *eustress* dan *distress* yang tidak

memberikan dampak apapun pada tubuh manusia. Hal ini dikarenakan suatu hal yang dapat memicu stres namun tidak berdampak langsung pada kehidupannya.

Stres dapat terjadi pada setiap individu dan setiap waktu dikarenakan stres merupakan salah satu bagian dari kehidupan manusia yang tidak bisa dipisahkan. Manusia dapat mengalami stres apabila tidak bisa memisahkan antara keinginan dan kenyataan yang terjadi. Pegawai yang mengalami stres kerja tentu akan merugikan organisasi yang terkait dikarenakan kinerja yang dihasilkan ketika berada dalam kondisi stres tidak sesuai dengan harapan dari organisasi.

Selain stres, faktor lain yang mempengaruhi kinerja dari individu adalah beban kerja. Menurut Paramitadewi (2017) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Widyastuti (2015) Beban kerja adalah sesuatu yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar untuk dikerjakan sebagai tanggungan. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja organisasi menurut jenis pekerjaannya. Permandagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja merupakan besaran suatu pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu unit organisasi atau unit jabatan serta merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja yang dibebankan kepada pegawai dapat terjadi dalam tiga kondisi, yakni beban kerja sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*), Hariyati (2011). Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak pada in-efisiensi hasil kerja yang diberikan oleh seorang pegawai. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah pegawai lebih banyak dengan produktivitas yang sama sehingga terjadi pengeluaran biaya yang tidak efisien. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah pegawai yang diperkerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Alhasil, pegawai atau karyawan menghasilkan kinerja yang tidak produktif karena terlalu lelah dan disebabkan banyaknya beban kerja yang dipikul.

Beban kerja merupakan suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu. Apabila keterbatasan yang dimiliki individu atau pegawai tersebut menghambat atau menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan sesuai rencana sebelumnya, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki pada instansi tersebut. Adanya kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja, hal inilah yang mendasari pentingnya pemahaman dan pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja.

Berdasarkan situs resmi dari www.disdukcapil.pontianakkota.go.id pada tahun 2022, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Uraian Tugas, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak mempunyai tugas pokok dalam membantu Walikota untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Adapun fungsi yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di antaranya: (1) perumusan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, (2) pelaksanaan kebijakan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, (3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, (4) Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan (5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota Pontianak yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak diketahui

bahwa organisasi tersebut mengalami penurunan kinerja. Hal ini bisa dilihat dari sumber data berikut:

Tabel 1.1
Indikator Kinerja Utama DISDUKCAPIL Kota Pontianak (Tahun 2018 hingga 2020)

No	Indikator Kinerja Utama	2018 (%)		2019 (%)		2020 (%)	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Rasio Kepemilikan Kartu Keluarga (KK)	96,97	98,19	97,45	98,04	95,00	96,00
2.	Rasio Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	95,86	85,61	99,33	97,67	90,00	96,11
3.	Rasio Kepemilikan Kutipan Akta Kelahiran	95,54	94,08	98,34	90,19	92,00	98,01

Sumber: LAKIP Tahun 2018, 2019 dan 2020

Berdasarkan tabel 1.1, fenomena yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak adalah kuantitas kerja yang kurang memuaskan. Hal ini bisa dilihat pada bahwa hasil realisasi untuk indikator kinerja pada Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada tahun 2018 dan 2019 mengalami penurunan. Sedangkan di tahun 2020, indikator target yang ditetapkan oleh DISDUKCAPIL Kota Pontianak menjadi lebih rendah dari tahun-tahun sebelumnya.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dan pengamatan singkat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak sebagai tempat satu-satunya untuk pengurusan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat wilayah Pontianak. Dari hasil ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dari pegawai. Salah satu faktor yang menyebabkannya adalah banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan oleh pegawai. Adapun jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak sebagai berikut:

Tabel 1.2
Daftar Jumlah Pegawai DISDUKCAPIL Kota Pontianak 2021

Keterangan	Pegawai
PNS	52
Non PNS	24
Total	76

Sumber: <https://disdukcapii.pontianakkota.go.id>

Berdasarkan fenomena yang terjadi, beban kerja yang ditanggung oleh pegawai pada DISDUKCAPIL Kota Pontianak terlihat cukup tinggi dikarenakan standar pekerjaan yang telah ditentukan sebelumnya. Pegawai dituntut untuk bisa bekerja dengan tekanan tinggi agar persentase realisasi bisa melewati target yang sebelumnya telah ditentukan oleh organisasi.

Adanya fenomena di atas akan mempengaruhi kinerja pegawai. Fenomena kinerja ini akan berdampak pada beban kerja pegawai dan stres kerja pegawai karena pekerjaan yang dibebankan oleh organisasi kepada pegawai tidak didukung dengan jumlah pegawai yang sesuai dengan pekerjaannya. Selain itu, banyaknya masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran administrasi dan kependudukan, membuat beban pekerjaan semakin meningkat dalam setiap harinya sehingga pekerjaan yang diterima bertambah banyak dan bisa berdampak pada stres kerja pegawai.

Penulis bisa melihat dan merasakan sendiri bahwa banyaknya beban yang ditanggung oleh setiap pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Banyaknya masyarakat yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) hingga Akta Kelahiran maupun Kematian membuat pekerjaan ini dalam setiap hari di waktu kerja menjadi sangat banyak sehingga menyebabkan beban kerja yang menumpuk. Hal ini membuat banyak pegawai merasa lelah akibat banyaknya pekerjaan yang harus mereka lakukan.

Dari uraian latar belakang masalah yang singkat ini, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak”.

1.2. Rumusan Masalah

Karena penulis merasa bahasan yang akan dibahas cukup luas, maka dalam penelitian ini perlu merumuskan masalah yang akan dibahas dengan tujuan agar memudahkan peneliti memiliki arah yang jelas terlebih dahulu dilakukan rumusan masalah, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup:

- a. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?
- b. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?
- c. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?
- d. Apakah stres kerja memediasi beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?
- d. Untuk menguji dan menganalisis apakah stres kerja memediasi beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti dalam menyusun karya ilmiah dan menambah wawasan bagi peneliti tentang pengembangan SDM di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak.

1.5. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumber informasi dan referensi dalam penelitian sejenis nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut dimasa akan datang.

1.4.2. Kontribusi Praktis

1. Bagi DISDUKCAPIL Kota Pontianak

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari pegawai DISDUKCAPIL Kota Pontianak sehingga proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih maksimal.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan hasil karya ilmiah yang bertujuan untuk menambah serta mengembangkan wawasan ilmu pengetahuan terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel *intervening* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, serta sebagai penerapan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan dalam praktik kerja di bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan serta informasi dan data referensi bagi pembaca mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel *intervening* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

4. Bagi Universitas Tanjungpura

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi dokumen akademik maupun non akademik yang berguna untuk menjadi acuan bagi civitas akademika, khususnya bagi mahasiswa program studi Manajemen sehingga dapat dijadikan sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya.

1.6. Gambaran Konseptual Penelitian

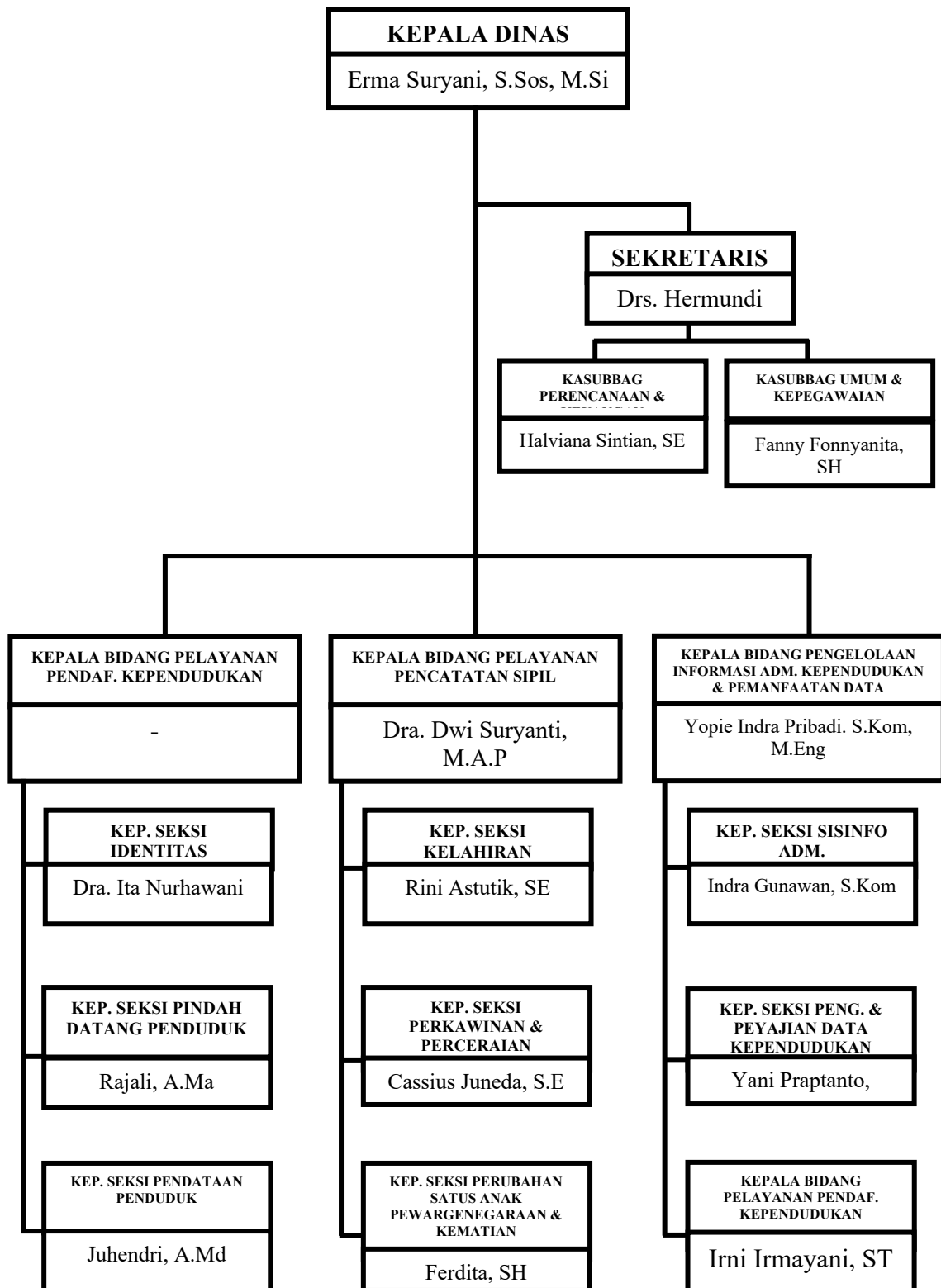
DISDUKCAPIL Kota Pontianak merupakan salah satu instansi milik pemerintah yang memiliki peran sebagai tempat administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat untuk wilayah Pontianak. DISDUKCAPIL Kota

Pontianak beralamat di Jalan Letnan Jendral Sutoyo Nomor 1, Parit Tokaya, Kecamatan Pontianak Selatan, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Adapun visi dan misi dari DISDUKCAPIL Kota Pontianak sebagai berikut:

VISI: “Pontianak Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan, Cerdas dan Bermartabat”

MISI:

1. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas dan berbudaya.
2. Menciptakan infrastruktur perkotaan yang berkualitas dan representatif.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan teknologi informasi, serta aparatur yang berintegritas, bersih dan cerdas.
4. Mewujudkan masyarakat sejahtera yang mandiri, kreatif dan berdaya saing.
5. Mewujudkan kota yang bersih, hijau, aman, tertib dan berkelanjutan.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Pontianak

Sumber: <https://disdukcapii.pontianakkota.go.id>