

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komponen utama untuk semua organisasi yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). SDM merupakan bagian penentu dalam meraih tujuan organisasi karena mereka menjadi penggerak seluruh kegiatan operasional organisasi (Hasibuan, 2023). Peran berbeda dimiliki berbagai individu dalam suatu organisasi, namun semuanya bekerja menuju tujuan yang sama. Oleh sebab itu, kualitas SDM menjadi sangat penting, karena hanya dengan memiliki SDM yang kompeten dan memiliki keterampilan yang sesuai, organisasi dapat bersaing di pasar dan berkembang sesuai dengan visi misi yang telah ditentukan.

Organisasi yang mampu memberikan perhatian kepada aspek-aspek seperti motivasi, kepuasan kerja, dan kesejahteraan akan lebih mudah mempertahankan pegawainya serta menjaga tingkat produktivitas tetap tinggi (Hasibuan, 2023). Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang tepat dapat menambah loyalitas pegawai serta menurunkan tingkat perputaran pegawai atau *turnover*, yang sering kali menjadi masalah bagi organisasi. Dengan kata lain, manajemen SDM harus menjadi salah satu prioritas utama bagi organisasi yang ingin berkembang.

Stres kerja adalah kondisi yang dapat memengaruhi produktivitas dan kesejahteraan pegawai dalam organisasi. Stres kerja hadir bila individu merasa bahwa tuntutan pekerjaan mereka melebihi kapasitas atau kemampuan mereka untuk menghadapinya (Robbins, 2021). Pengelolaan stres kerja yang kurang

tepat dapat menyebabkan penurunan semangat kerja, kualitas kerja yang buruk, hingga peningkatan absensi dan *turnover* pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan apa saja penyebab stres dan mengimplementasikan strategi pengelolaan stres yang baik agar kinerja pegawai tetap optimal.

Menurut Hasibuan (2023) mengatakan bahwa sumber stres dapat berasal dari eksternal seperti tingginya beban kerja, dan internal seperti persepsi terhadap pekerjaan. Organisasi yang mampu mengidentifikasi dan memahami berbagai sumber stres ini dapat merancang program yang efektif untuk mengurangi dampaknya, seperti memberikan pelatihan manajemen stres, menciptakan budaya kerja yang mendukung, serta memberikan fleksibilitas dalam pekerjaan.

Pengelolaan stres yang efektif tidak hanya melibatkan tindakan individu, tetapi juga dukungan yang diberikan oleh organisasi (Sinambela, 2017). Organisasi harus menyediakan berbagai sumber daya yang dapat membantu pegawai untuk mengatasi stres, seperti konseling, program kesehatan mental, dan pelatihan manajemen waktu. Selain itu, budaya organisasi yang terbuka dan mendukung juga sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang minim stres.

Organisasi dapat mengukur sejauh mana pegawai dapat meraih target dan tujuan dengan kinerja. Kinerja pegawai sangat penting karena berhubungan langsung dengan hasil yang dicapai oleh organisasi (Mangkunegara, 2018). Hasil yang efektif dan efisien timbul karena kinerja yang baik, sementara itu kinerja yang buruk akan jadi penghambat perkembangan organisasi. Dengan

demikian, pengelolaan kinerja menjadi salah satu faktor yang krusial dalam manajemen SDM.

Demi mengoptimalkan kinerja, pegawai harus merasa dihargai, memiliki motivasi serta peluang untuk berkembang dengan dukungan dari organisasi (Hasibuan, 2022). Di dukung dengan teori motivasi yang menyatakan bahwa faktor-faktor seperti pengakuan atas kerja keras, kesempatan untuk berkembang, serta budaya kerja yang baik dapat membuat motivasi pegawai meningkat.

Dukungan sosial juga berpengaruh dalam mengurangi dampak negatif dari stres kerja dan meningkatkan kinerja pegawai. Dukungan ini adalah sumber daya yang dapat membantu individu menghadapi dan mengatasi stres, baik dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga (House, 1981). Dalam konteks organisasi, dukungan sosial yang diberikan oleh atasan dan rekan kerja bisa menambah keterikatan pegawai terhadap organisasi, sehingga motivasi dan kinerjanya akan bertambah.

Suasana kerja yang kondusif yang diciptakan oleh hubungan baik antar pegawai dapat mengurangi tingkat stres di tempat kerja (Safarino, 2017). Dalam hal ini, penting bagi organisasi untuk membuat budaya organisasi yang mendorong kolaborasi dan dukungan sosial antarpegawai, sehingga menimbulkan lingkungan kerja yang baik dan produktif.

Museum Geologi Bandung adalah salah satu museum di bawah naungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yang berfokus pada edukasi dan penelitian di bidang geologi. Berbagai koleksi ditampilkan beragam, mulai dari

mineral, fosil, batuan, hingga berbagai informasi mengenai peristiwa geologi di Indonesia. Selain sebagai tempat wisata edukasi, Museum Geologi Bandung juga memiliki peran penting dalam menyebarkan pengetahuan ilmiah mengenai geologi kepada masyarakat luas. Pegawai yang bekerja di museum ini tidak hanya melayani pengunjung, tetapi juga terlibat dalam penelitian, pengelolaan koleksi, serta berbagai kegiatan lainnya yang memerlukan kinerja yang optimal. Namun, seperti organisasi lainnya, Museum Geologi Bandung juga menghadapi tantangan dalam pengelolaan SDM, terutama dalam hal pengelolaan stres kerja pada kinerja pegawai

Menurut penelitian Djuanita (2016) dalam judul "Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Museum Geologi Bandung," ditemukan permasalahan terkait kinerja pegawai yang memiliki rata-rata paling rendah dibandingkan dengan produktivitas kerja dan loyalitas kerja. Mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan dengan kelompok menjadi penyebab rendahnya hasil rata-rata angka pada kinerja pegawai. Selain itu pada variabel lingkungan kerja diketahui ketidaknyamanan pegawai dengan ruang kerja yang kurang nyaman, ruang gerak terbatas menjadi penyebab permasalahan penelitian ini.

Saputra, et al. (2022) meneliti dengan judul "Peranan Pemandu Museum dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengunjung pada Museum Geologi Bandung" mengungkapkan bahwa berdasarkan hasil observasi awal, banyak pengunjung merasa cukup kecewa terhadap koleksi yang dipamerkan. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh penataan desain interior dan koleksi yang

dianggap kurang optimal. Pada tahun 2019, Museum Geologi mencatat kunjungan sebanyak 368.763 orang, namun jumlah pemandu yang tersedia masih terbatas dibandingkan dengan jumlah pengunjung. Selain itu, pengunjung juga menilai bahwa pemandu belum cukup terampil dalam memberikan layanan kepada mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ahli SDM aparatur Museum Geologi Bandung, dijelaskan bahwa dalam proses perekrutan pegawai, pihak museum berusaha untuk menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan dan kualifikasinya. Langkah ini dilakukan agar setiap individu dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan keahlian yang dimiliki, sehingga potensi masing-masing pegawai dapat dimaksimalkan dan berdampak pada peningkatan kinerja secara keseluruhan. Namun, meskipun kebijakan perekrutan tersebut telah diarahkan dengan tepat, tantangan berikutnya adalah menjaga keselarasan antara kompetensi pegawai dengan tuntutan pekerjaan yang terus berkembang. Dinamika pengunjung, perubahan tren edukasi publik, dan semakin kompleksnya tanggung jawab institusional menuntut adanya kemampuan adaptasi yang tinggi dari setiap pegawai.

Salah satu faktor yang menjadi perhatian adalah besarnya potensi stres kerja yang dialami oleh pegawai. Meskipun beban kerja telah disesuaikan dengan kualifikasi masing-masing, kenyataannya setiap individu memiliki kapasitas yang berbeda dalam mengelola tekanan kerja. Tingkat stres tidak hanya bergantung pada beban kerja internal, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal seperti kondisi lingkungan keluarga, dukungan sosial,

serta keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional. Pegawai yang memiliki lingkungan keluarga yang suportif serta sistem dukungan sosial yang kuat cenderung lebih mampu menghadapi tekanan pekerjaan, sementara pegawai yang sedang menghadapi permasalahan pribadi akan lebih rentan terhadap stres, meskipun pekerjaannya sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.

Selain rutinitas kerja sehari-hari, Museum Geologi Bandung juga secara aktif mengadakan event-event tematik, seperti *Day & Night at The Museum*, yang biasanya diselenggarakan di akhir pekan, khususnya pada momen libur sekolah atau libur nasional. Event ini bertujuan untuk menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan minat masyarakat terhadap museum. Namun, lonjakan jumlah pengunjung yang signifikan selama penyelenggaraan event, serta kebutuhan koordinasi dan pelayanan ekstra, dapat menambah beban kerja pegawai secara fisik maupun mental. Apabila tidak disertai dengan manajemen diri yang baik dan strategi pengelolaan stres yang memadai, kondisi ini berpotensi meningkatkan tekanan psikologis yang dialami pegawai.

Dengan adanya berbagai permasalahan praktis yang dihadapi oleh Museum Geologi Bandung, peneliti merasa penting untuk melakukan pembaruan terhadap variabel-variabel yang ada dalam penelitian terdahulu. Variabel yang akan diteliti diharapkan dapat memberikan deskripsi yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan SDM, stres kerja, dan kinerja pegawai di Museum Geologi Bandung. Hal yang perlu diperhatikan secara lebih adalah bagaimana pengelolaan stres kerja dan dukungan sosial dapat berperan sebagai

solusi untuk meningkatkan kinerja pegawai, serta bagaimana organisasi dapat lebih berorientasi pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan yang tepat. Pembaruan ini akan memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat membantu mengatasi permasalahan yang ada, serta memberikan rekomendasi yang lebih relevan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Museum Geologi Bandung.

Penelitian terkait museum, terutama yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan pengelolaan stres, masih jarang dilakukan, khususnya di lingkungan akademis seperti jurusan Manajemen UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Banyaknya fokus penelitian yang lebih umum pada sektor lain atau penelitian yang berorientasi pada aspek konservasi dan pengunjung, menyebabkan penelitian tentang dinamika internal pegawai museum, seperti stres kerja, dukungan sosial, dan kinerja pegawai, menjadi terbatas. Hal ini menciptakan celah besar pada pemahaman tentang bagaimana komponen-komponen tersebut mempengaruhi kinerja pegawai museum, khususnya di Museum Geologi Bandung.

Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu yang membahas hubungan antara variabel-variabel terkait stres kerja, kinerja pegawai, dan dukungan sosial di organisasi lainnya menunjukkan adanya ketidaksesuaian hasil yang signifikan. Beberapa studi seperti Wulandari (2018) menemukan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif langsung terhadap kinerja. Sementara dalam penelitian, Maulana (2020) menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti dukungan

sosial dapat memoderasi atau bahkan mengurangi dampak negatif tersebut. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel tidak bersifat konstan dan dapat dipengaruhi oleh konteks spesifik organisasi atau budaya kerja yang ada. Sebagai contoh, di beberapa organisasi, dukungan sosial terbukti efektif dalam mengurangi stres dan meningkatkan kinerja, sementara di organisasi lain, dukungan tersebut mungkin tidak memiliki dampak yang sama.

Di Museum Geologi Bandung, masih belum ditemukan kajian yang secara spesifik meneliti hubungan stres kerja, dukungan sosial, dan kinerja pegawai dalam konteks pekerjaan yang mereka lakukan. Mengingat perbedaan karakteristik antara museum sebagai lembaga pendidikan dan lembaga publik lainnya, perlu untuk menjalankan penelitian yang lebih mendalam dan kontekstual terkait pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di museum ini, serta bagaimana dukungan sosial dapat berperan dalam memoderasi hubungan tersebut. Dengan demikian, Studi ini dimaksudkan untuk mengatasi kesenjangan empiris yang ada dengan menelusuri hubungan antar variabel terkait di Museum Geologi Bandung, yang dapat memberikan wawasan baru bagi pengelolaan SDM di sektor museum dan lembaga pendidikan sejenis.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah meliputi:

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Museum Geologi Bandung?

2. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja pegawai pada Museum Geologi Bandung?
3. Bagaimana pengaruh dukungan sosial dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Museum Geologi Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap pegawai pada Museum Geologi Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja pegawai Museum Geologi Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai yang dimoderasi oleh dukungan sosial pada pegawai Museum Geologi Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Harapan adanya penelitian ini bisa dijadikan kontribusi tambahan dalam memahami pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja pegawai, dengan mempertimbangkan peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Kemudian, temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan pembaca mengenai dinamika stres kerja secara lebih komprehensif

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat menjadi nilai tambah yang berarti serta menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam merancang kebijakan atau strategi untuk mengelola dampak konflik stres kerja terhadap kinerja pegawai, dengan menyoroti peran penting dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Penelitian ini secara khusus diharapkan bermanfaat bagi kepala, manajer, dan seluruh pegawai Museum Geologi Bandung dalam memahami dinamika stres kerja dan cara efektif untuk mengatasinya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu perusahaan meminimalkan terjadinya stres kerja, membangun suasana kerja yang lebih kondusif dan mendukung kinerja yang meningkat secara berkelanjutan.

