

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Menghadapi ketatnya persaingan di era globalisasi yang terus berkembang, setiap organisasi harus mampu mengikuti perkembangan dan beradaptasi dengan persaingan yang semakin kompetitif. Untuk itu, setiap organisasi memerlukan upaya peningkatan daya saing melalui penerapan berbagai strategi yang efektif, optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia ialah salah satu strategi utama dalam menghadapi tantangan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan aset utama yang menentukan keberlangsungan dan kemajuan organisasi (Akilah, 2018). Oleh sebab itu pemeliharaan, peningkatan, serta pengelolaan sumber daya manusia adalah langkah strategis yang wajib dilakukan setiap organisasi. Kebutuhan mendasar yang tidak boleh diabaikan oleh setiap organisasi ialah pengelolaan sumber daya manusia secara terencana, tepat, serta berkelanjutan.

Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung pada kompetensi pegawai, baik dalam melaksanakan tugas secara individu maupun membangun kerja sama tim yang efektif. Kompetensi tersebut dapat diperkuat melalui proses rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan pengembangan pegawai agar sesuai dengan standar dan kebutuhan organisasi. Dukungan organisasi juga penting diwujudkan dalam bentuk program peningkatan keterampilan dan pendidikan berkelanjutan, yang bertujuan meningkatkan motivasi, kredibilitas, dan kinerja pegawai. Dengan manajemen sumber daya manusia yang

terstruktur dan efisien, potensi individu dapat dioptimalkan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Dalam mewujudkan tujuan organisasi, pegawai seringkali dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerja yang dimiliki.

Kinerja mengacu pada keberhasilan kerja yang dicapai oleh perorangan atau tim dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Ricardianto (Melati et al., 2022) mengemukakan bahwa kinerja mengacu pada tingkat pencapaian dalam pelaksanaan kebijakan, program, serta kegiatan yang dirancang guna mewujudkan target, yang mencakup visi, misi, dan tujuan organisasi sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Keberhasilan kinerja pegawai ditentukan oleh berbagai faktor, yaitu kondisi lingkungan kerja yang mendukung, tingkat kedisiplinan yang diterapkan pegawai, dan pengelolaan stres kerja yang efektif. Ketiga faktor tersebut mempunyai peranan yang cukup besar dalam menciptakan kinerja yang optimal pada berbagai organisasi.

Lingkungan kerja yang mendukung dapat berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas pegawai, karena kepuasan dan motivasi pegawai dapat dioptimalkan melalui terciptanya lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Menurut Nitisemito (Rachmawati & Budiani, 2021) Lingkungan kerja didefinisikan sebagai seluruh aspek yang terdapat di sekeliling pegawai dan mempunyai pengaruh terhadap kemampuan mereka dalam menjalankan tugas yang diberikan. Menurut pandangan ini, baik faktor fisik maupun non fisik dapat berpengaruh terhadap dalam melancarkan serta mengatasi tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lingkungan kerja fisik yang lengkap,

termasuk sarana serta prasarana yang berkualitas, berperan penting dalam meningkatkan kinerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Di sisi lain, aspek non fisik lingkungan kerja seperti hubungan antar pegawai, proses kerja, dan gaya kepemimpinan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Perilaku kerja yang produktif dan efisien dapat ditinjau dari disiplin kerja yang baik. Disiplin kerja memiliki kaitan yang signifikan dengan aktivitas manajemen yang berkaitan dengan kriteria kinerja suatu organisasi yang harus dipenuhi untuk mewujudkan tujuannya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, disiplin kerja merupakan bagian dari aktivitas manajemen dalam menerapkan prinsip-prinsip organisasi. Perilaku atau sikap pegawai yang sesuai dengan peraturan atau standar kerja perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan untuk menghindari kesalahan yang diantaranya adalah kekeliruan, penyimpangan atau kelalaian dalam melakukan pekerjaan.

Organisasi perlu memperhatikan stres kerja yang dirasakan pegawai untuk meningkatkan semangat kerja dan kinerja mereka, tingginya tingkat stres kerja pegawai seringkali menjadi penghambat produktivitas dan pencapaian kinerja optimal. Menurut Robbins dan Coulte Stres adalah reaksi negatif yang dialami oleh individu akibat beban berlebih yang diberikan kepada mereka, yang disebabkan oleh hambatan, peluang, atau tuntutan yang terlalu banyak (Asih, Widhiastuti, & Dewi, 2019). Sedangkan stres kerja menurut Mangkunegara (Asih, Widhiastuti, & Dewi, 2019) mengacu pada tekanan yang

dirasakan pegawai ketika menghadapi pekerjaan. Dalam hal ini, stres kerja adalah keadaan yang timbul akibat interaksi antara pekerja dan tugas-tugas yang dihadapi, sehingga menyebabkan perubahan dalam diri seseorang yang memaksa mereka untuk berfungsi di luar kapasitas normalnya. Stres kerja dapat dilihat sebagai reaksi fisiologis dan psikologis pegawai terhadap tuntutan atau permintaan yang ditetapkan oleh organisasi. Stres ini menjadi faktor yang berdampak negatif terhadap produktivitas, lingkungan kerja, dan kesejahteraan individu yang terlibat.

Meskipun lingkungan kerja dan disiplin kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, masih diperlukan pemahaman lebih lanjut mengenai pengaruh keduanya terhadap kinerja, khususnya dalam konteks organisasi tertentu. Penelitian ini juga mempertimbangkan peran stres kerja sebagai variabel pemoderasi yang dapat memengaruhi hubungan antara lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja pegawai

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung yang berlokasi di Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 4011. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah lembaga pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan administrasi penduduk di daerah Kota Bandung. Tugas utama instansi ini meliputi pendaftaran penduduk, yang mencakup pengelolaan data kependudukan dan penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Selain itu, Disdukcapil juga berperan dalam pencatatan sipil, termasuk pengurusan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, serta pencatatan peristiwa penting lainnya yang berkaitan dengan kehidupan penduduk.

Dibawah ini merupakan data Pencapaian Target Cakupan Layanan Administrasi Kependudukan Triwulan tahun 2024.

**Tabel 1. 1**  
**Pencapaian Target Cakupan Layanan Administrasi Kependudukan Tahun 2024**

Triwulan	Perekaman Ktp-el	Akta Kelahiran (0-18 Tahun)	Kartu Identitas Anak (KIA)
<b>Triwulan 1</b>			
Target (%)	81,95%	81,95%	81,95%
Realisasi (%)	98,31%	98,09%	50,21%
<b>Rata – Rata Realisasi</b>	<b>82,20%</b>		
<b>Triwulan 2</b>			
Target (%)	81,95%	81,95%	81,95%
Realisasi (%)	98,66%	99,05%	51,74%
<b>Rata – Rata Realisasi</b>	<b>83,15%</b>		
<b>Triwulan 3</b>			
Target (%)	81,70%	81,70%	81,70%
Realisasi (%)	99,41%	97,55%	56,88%
<b>Rata – Rata Realisasi</b>	<b>83,15%</b>		
<b>Triwulan 4</b>			
Target (%)	81,89%	81,89%	81,89%
Realisasi (%)	99,02%	98,02%	54,42%
<b>Rata – Rata Realisasi</b>	<b>85,31%</b>		

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (2024)*

Berdasarkan data capaian kinerja tahun 2024, secara umum pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan hasil yang baik dengan rata-rata realisasi melebihi target. Namun, terdapat kesenjangan signifikan pada layanan Kartu Identitas Anak (KIA), yang hanya mencapai rata-rata sekitar 53,31% dari target yang sudah direncanakan. Rendahnya capaian ini mengindikasikan adanya kendala khusus yang perlu dikaji lebih lanjut, seperti kurangnya

kesadaran masyarakat, hambatan teknis, serta faktor internal pegawai seperti lingkungan kerja, disiplin kerja, dan stres kerja.

Untuk memahami lebih lanjut kondisi kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, peneliti melakukan survei pendahuluan melalui wawancara dengan enam pegawai dan staf bagian umum kepegawaian Disdukcapil Kota Bandung. Wawancara ini mencakup aspek fasilitas kerja, hubungan antar rekan kerja, ketenangan lingkungan kerja, pemahaman norma kerja, pentingnya disiplin, motivasi disiplin kerja, beban kerja, dampak stres terhadap kualitas pekerjaan, dan dukungan instansi dalam mengatasi stres kerja.

Hasil wawancara dengan 6 pegawai menunjukkan beberapa temuan penting. Terkait fasilitas kerja, sebanyak 5 pegawai menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai, 1 pegawai menyampaikan bahwa fasilitas masih belum maksimal.

Dalam aspek hubungan kerja, sebanyak 5 pegawai menyatakan adanya hubungan yang baik dan harmonis dengan atasan maupun rekan kerja. Namun, 1 pegawai melaporkan masih seringnya terjadi ketidakharmonisan dalam lingkungan kerja. Mengenai situasi kebisingan di tempat kerja, 3 pegawai mengalami gangguan kebisingan, khususnya bagi mereka yang bekerja di area dekat jalan, sedangkan 3 pegawai lainnya menyatakan kondisi sudah kondusif.

Terkait aspek disiplin kerja, seluruh pegawai (6 orang) menunjukkan pemahaman yang baik tentang norma kerja dan menyadari pentingnya kedisiplinan dalam meningkatkan kinerja. Para pegawai juga memiliki

motivasi yang tinggi untuk bekerja secara disiplin dalam rangka mencapai tujuan instansi.

Namun demikian, perhatian khusus perlu diberikan pada masalah stres kerja. Mayoritas pegawai menyatakan mengalami stres akibat beban kerja, dengan 3 pegawai di antaranya melaporkan bahwa stres tersebut mempengaruhi kualitas pekerjaan mereka. Lebih lanjut, seluruh pegawai menyampaikan bahwa dukungan dari instansi dalam penanganan stres kerja masih kurang atau tidak tersedia,

Untuk mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif, peneliti juga melakukan wawancara dengan Staf Bagian Umum Kepegawaian. Hasil wawancara ini memberikan pandangan yang berbeda mengenai kondisi kerja di lingkungan instansi. Menurut staf tersebut, dalam aspek sarana dan prasarana, instansi telah menyediakan fasilitas kerja yang memadai guna mendukung pelaksanaan tugas pegawai serta terciptanya lingkungan kerja yang kondusif tanpa adanya gangguan kebisingan.

Namun, terdapat beberapa permasalahan yang masih memerlukan perhatian khusus. Pertama, hubungan kerja antara atasan dengan rekan kerja dinilai belum dapat dikategorikan harmonis. Kedua, tingkat pemahaman pegawai terhadap norma-norma yang berlaku di lingkungan kerja masih belum optimal. Ketiga, dalam konteks kedisiplinan dan motivasi kerja, masih dijumpai pegawai yang belum menunjukkan kesadaran serta komitmen yang memadai dalam upaya pencapaian tujuan instansi. Keempat, tingginya beban kerja yang mengakibatkan stres kerja dan berdampak pada penurunan kualitas

hasil pekerjaan, dimana hingga saat ini instansi belum memiliki mekanisme penanganan stres kerja bagi para pegawai.

Perbedaan persepsi antara pegawai dan perspektif manajemen ini mengindikasikan adanya kesenjangan pemahaman mengenai kondisi kerja yang sebenarnya. Hal ini menjadi temuan penting yang perlu dikaji lebih lanjut. Meskipun terdapat aspek-aspek positif dalam lingkungan kerja, masih diperlukan upaya perbaikan yang komprehensif terutama terkait hubungan kerja, pemahaman norma, kedisiplinan, motivasi kerja, serta penyediaan program penanganan stres kerja di lingkungan instansi.

Berdasarkan temuan awal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung telah menyetujui dilakukannya penelitian mendalam untuk mengidentifikasi penyebab permasalahan yang muncul dalam organisasi mereka. Penelitian ini juga diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi solusi konkret untuk mengatasi permasalahan yang teridentifikasi, terutama terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai, serta peran stres kerja sebagai variabel moderasi menunjukkan hasil yang beragam.

Dalam aspek lingkungan kerja beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, penelitian oleh (Heruwanto et al., 2020), (Sarah Dwi Kusmiyatun, 2023), serta (Juniari et al., 2024) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja pegawai secara

positif. Hal serupa juga ditemukan dalam studi (Rahmawati et al., 2021) yang menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan kerja mampu mendorong karyawan bekerja secara optimal.

Namun demikian, hasil berbeda ditemukan dalam penelitian (Effendy & Fitria, 2019) serta (Ariyati et al., 2021) yang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja belum sepenuhnya konklusif.

Disiplin kerja juga menjadi variabel yang sering diteliti dalam kaitannya dengan kinerja pegawai. Hasil penelitian (Sarah Dwi Kusmiyatun, 2023), (Ongky Wijaya et al., 2022) serta (Juniari et al., 2024) menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan tinggi cenderung lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan mencapai target kerja.

Namun berbeda dengan penelitian (Ariyati et al., 2021) yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh disiplin terhadap kinerja juga tidak selalu konsisten.

Sebagian besar penelitian terdahulu menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Penelitian oleh (Heruwanto et al., 2020), (Rahmawati et al., 2021), dan (Juniari et al., 2024) membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan pegawai, maka kinerja

mereka cenderung menurun. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor penghambat dalam pencapaian kinerja optimal.

Namun, hasil yang berbeda ditunjukkan dalam penelitian (Aniversari, 2022), di mana stres kerja justru berpengaruh positif meskipun tidak signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa dalam beberapa konteks, stres kerja tidak selalu berdampak negatif, tergantung pada bagaimana stres tersebut direspons oleh individu.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai variabel moderasi menghasilkan temuan yang beragam, penelitian (Umillah & Etikariena, 2019) menemukan bahwa stres kerja memoderasi secara negatif hubungan antara motivasi kerja dan kesejahteraan karyawan, temuan serupa juga ditunjukkan oleh (Rusmawan, 2019) yang menyatakan bahwa stres kerja memperlemah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan. Selain itu (Soelton et al., 2020) membuktikan bahwa stres kerja memperkuat pengaruh konflik peran dan *burnout* terhadap *turnover intention*.

Sementara itu, dalam konteks yang berbeda, (Prastiwi, 2019) meneliti kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja, namun hasilnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak mampu memoderasi hubungan tersebut secara signifikan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa peran variabel moderasi dapat bervariasi tergantung konteks hubungan dan variabel yang digunakan.

Variasi temuan dari penelitian-penelitian di atas menunjukkan kompleksitas hubungan antar variabel dan pentingnya mempertimbangkan

konteks spesifik organisasi. Pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, serta peran stres kerja sebagai variabel moderasi akan memberikan landasan yang kuat bagi organisasi dalam mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Oleh karena itu, **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN STRES KERJA SEBAGAI PEMODERASI (Studi Pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)”** menjadi sebuah judul dalam penelitian kali ini.

## **B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Peneliti mengidentifikasi masalah berdasarkan uraian latar belakang sebagai berikut:

1. Terdapat inkonsistensi pada hasil penelitian terdahulu.
2. Ditemukan perbedaan data antara hasil wawancara dengan fakta di lapangan.
3. Lingkungan kerja yang kurang kondusif dan hubungan kerja yang tidak harmonis mengganggu kenyamanan dan konsentrasi pegawai.
4. Rendahnya pemahaman dan motivasi terhadap norma serta disiplin kerja turut menghambat pencapaian kinerja optimal.
5. Stres kerja akibat beban kerja yang tinggi menjadi kendala signifikan yang memengaruhi kualitas dan produktivitas kerja pegawai.

6. Instansi belum memiliki strategi atau mekanisme yang efektif untuk mengelola stres kerja pegawai.

Berdasarkan temuan dari masalah tersebut, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Apakah Disiplin Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Apakah Stres Kerja memoderasi Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. Apakah Stres Kerja memoderasi Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun maksud atau tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Stres Kerja memoderasi Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Stres Kerja memoderasi Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan kontribusi dalam menghasilkan penelitian ilmiah di bidang manajemen, terutama dalam manajemen sumber daya manusia.
- b. Memberikan pemahaman dan pengetahuan baru kepada peneliti terkait teori dan praktik mengenai Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Stres Kerja, dan Kinerja Pegawai.
- c. Menjadi dasar untuk studi perbandingan serta acuan bagi penelitian serupa di masa depan.
- d. Menambah referensi ilmiah tentang pengaruh Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Stres Kerja Sebagai Pemoderasi.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terkait pentingnya Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja dalam meningkatkan Kinerja Pegawai, dengan mempertimbangkan peran Stres Kerja sebagai variabel pemoderasi.

### b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat membantu pembaca yang bermaksud melakukan penelitian serupa, serta menjadi informasi atau rujukan mengenai pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dengan Stres Kerja Sebagai Pemoderasi.

