

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Instansi pemerintah adalah suatu organisasi yang didalamnya terdapat kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan pelayanan publik dalam membantu pemerintah. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Salah satunya seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang merupakan unit pelayanan yang bergerak di bidang administrasi kependudukan yang di buat oleh pemerintah daerah untuk melaksanakan tugas pelayanan publik dan memiliki tugas pokok membantu walikota dalam melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dalam merumuskan, membina, mengendalikan dan mengelola serta mengkoordinir kebijakan yang terkait dengan kependudukan. Dalam usaha Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencapai tujuan, terkadang dihadapkan dengan hambatan-hambatan yang mengganggu efektivitas dan efisiensi pekerja dalam hal bekerja.

Kinerja pegawai yang baik sangat diperlukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mengganggu tersebut. Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah kepuasan kerja pegawai itu sendiri. Maka untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memperhatikan pembinaan hubungan yang baik antar sesama atasan dan pegawai agar terciptanya suatu kepuasan kerja yang positif. Kepuasan kerja dapat menjadi negatif apabila adanya tumpang tindih pekerjaan yang diluar tanggungjawab pegawai tersebut dan kurangnya komunikasi antar sesama pegawai yang mengakibatkan menurunnya efektifitas dan efisiensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya, seperti halnya terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang beralamat di Jalan Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

Menurunnya tingkat kepuasan kerja serta keberlangsungan efektifitas dan efisiensi pegawai dikarenakan adanya stres kerja, kurangnya motivasi dan ketidaksiplinan pegawai yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Stres kerja menjadi salah satu faktor menurunnya tingkat kepuasan kerja pegawai dinas dikarenakan adanya konflik antar pegawai dinas yang menyebabkan kurang fokus dalam melaksanakan tugasnya, beban kerja yang melebihi kemampuan pegawai dan adanya ketidakseimbangan fisik serta psikis yang mempengaruhi emosi dan kondisi seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Tingkat stres kerja yang tinggi juga dapat menimbulkan perasaan bosan terhadap pekerjaannya, penurunan disiplin, penurunan motivasi dan absen (ketidakhadiran) pegawai menjadi rendah.

Selain masalah stres kerja kurangnya motivasi juga dapat menjadi salah satu penyebab menurunnya kepuasan kerja. Motivasi kerja adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, mendorong dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja lebih giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Motivasi sangat erat kaitannya dengan kepuasan kerja pegawai, karena memberi gaya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan. Kurangnya instansi dalam memberikan motivasi terhadap pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dapat dilihat dari kurangnya semangat kerja pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu dan sesuai dengan rencana, pekerjaan itu sendiri menjadi monoton dan terdapat kurangnya komunikasi antar sesama pegawai dinas. Hal ini juga dapat menyebabkan kurangnya tingkat disiplin kerja pegawai dinas yang terlihat dari menurunnya tingkat kehadiran pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Disiplin kerja pegawai merupakan sebuah aturan atau ketetapan dari suatu instansi. Keberadaan disiplin kerja sangat diperlukan dalam suatu instansi atau organisasi, karena dalam suasana disiplin suatu instansi atau organisasi akan dapat melaksanakan program kerjanya untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Permasalahan disiplin kerja biasanya terjadi dengan meningkatnya jumlah keterlambatan pegawai dan ketidakhadiran para pegawai. Apabila seorang pegawai mengalami penurunan dalam melakukan pekerjaannya, itu melibatkan beberapa faktor diatas yaitu stress kerja, motivasi dan kedisiplinan.

Berdasarkan masalah di atas, penelitian ini menarik dilakukan untuk menguji tentang **“Pengaruh Stress Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Stress Kerja pegawai yang di sebabkan oleh beban kerja yang melebihi kapasitas pegawai
2. Motivasi yang diberikan oleh instansi belum sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pegawai
3. Kedisiplinan pegawai belum sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh perusahaan
4. Adanya pegawai yang tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja dikarenakan adanya ketidaksesuaian tanggungjawab terhadap pekerjaan yang ditugaskan.

## 1.3 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimanakah pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
2. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
3. Bagaimanakah pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
4. Bagaimana pengaruh Stress Kerja, Motivasi dan Kedisiplinan Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

## 1.4 Teori Pengaruh

### 1.4.1 Pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2014) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangnya keadaan psikologis karyawan yang dapat mempengaruhi cara berpikir, emosi dan kondisi dirinya sendiri. Stres kerja terjadi karena adanya tuntutan dan tekanan yang berlebih dari tugas yang diberikan oleh perusahaan. Semakin tinggi stres kerja karyawan maka semakin buruk juga dampaknya terhadap kepuasan kerja seorang karyawan dan dapat menghambat pencapaian tujuan dan perkembangan perusahaan.

### 1.4.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Andika (2019) Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi prilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan - kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal.

Motivasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Karena pada umumnya pegawai akan memiliki produktivitas kerja yang tinggi apabila perusahaan mendukung pelaksanaan tugas mereka.

### 1.4.3 Pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Agustini (2019:89) Disiplin kerja adalah sikap ketataan terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

### 1.5 Penelitian Terdahulu

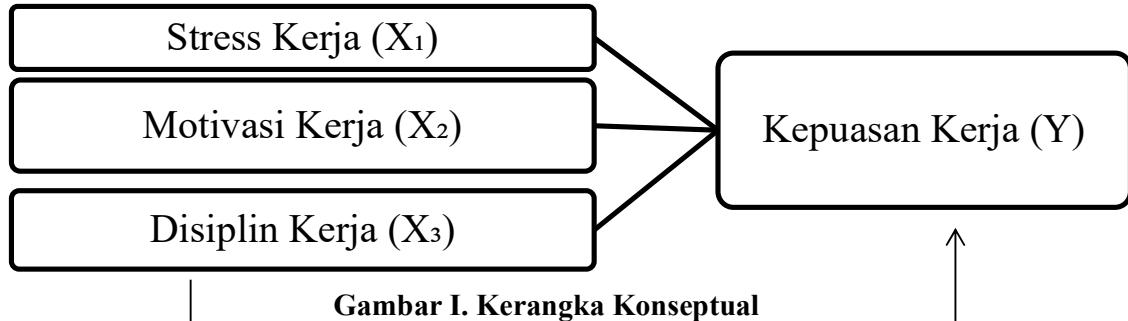
Berikut ini beberapa tinjauan penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini dapat terlihat pada table di bawah :

**Tabel I. Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Yulina Astuti, Muhammad Zulkarnain, dan Krisniawati (2020)	Pengaruh Stress Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan Kerja terhadapan Kepuasan Kerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Langsa.	X <sub>1</sub> = Stress Kerja X <sub>2</sub> = Motivasi Kerja X <sub>3</sub> = Kedisiplinan Kerja  Y= Kepuasan Kerja	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, Stress Kerja, Motivasi Kerja, Kedisiplinan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
2	Anggi Zherina (2021)	Pengaruh Stress Kerja, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perikanan Kabupaten Banyuasin.	X <sub>1</sub> = Stress Kerja X <sub>2</sub> = Motivasi Kerja X <sub>3</sub> = Kedisiplinan Kerja  Y= Kepuasan Kerja	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, Stress Kerja, Motivasi Kerja, Kedisiplinan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
3	Novan Firdiarsyah (2022)	Pengaruh Stress Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kecamatan Pinang.	X <sub>1</sub> = Stress Kerja X <sub>2</sub> = Motivasi Kerja X <sub>3</sub> = Kedisiplinan Kerja  Y= Kepuasan Kerja	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, Stress Kerja, Motivasi Kerja, Kedisiplinan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
4	Muhammad Nurohman Habibi (2023)	Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. PP. London Sumatra Indonesia, TBK Palembang.	X <sub>1</sub> = Stress Kerja X <sub>2</sub> = Motivasi Kerja X <sub>3</sub> = Kedisiplinan Kerja  Y= Kepuasan Kerja	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, Stress Kerja, Motivasi Kerja, Kedisiplinan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

## 1.6 Kerangka Konseptual

Berikut kerangka konseptual yang akan digunakan dalam penelitian yaitu :



## 1.7 Pengembang Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah pernyataan yang menjelaskan mengenai dugaan sementara hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis selalu berbentuk kalimat pernyataan. Dugaan tersebut akan menghubungkan secara umum atau khusus variabel yang satu dengan yang lainnya. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

H<sub>2</sub> : Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

H<sub>3</sub> : Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

H<sub>4</sub> : Stress Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.