

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era society 5.0 ini, semua negara di dunia dihebohkan dengan pandemi global yang disebut Corona Penyakit Virus (Covid-19). Serangan virus ini berdampak besar bagi kehidupan manusia di dunia dan telah mengubah banyak aspek penting dalam kehidupan seperti kesehatan, ekonomi, politik dan juga keamanan. Perlu dicatat bahwa COVID-19 telah menjadi ancaman utama bagi semua organisasi di dunia. Ini telah menyebabkan perubahan dalam metode kerja dan juga interaksi manusia di dalam organisasi. Pergeseran metode kerja yang dimaksud adalah perubahan dalam organisasi dalam memberi tugas dan tanggung jawab kepada karyawannya dengan “melarang” karyawannya bekerja di kantor dan berkumpul di sebuah ruangan. Larangan ini tidak dimaksudkan untuk merusak kinerja organisasi melainkan bertujuan untuk mencegah penyebaran COVID-19, yang hingga saat ini terus berlanjut menambah jumlah korbannya di Indonesia.

Penyebaran yang begitu cepat membuat Pemerintah harus mengambil keputusan untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap penyebaran Covid-19. Dalam hal ini, Presiden Joko Widodo pada minggu (15/3) menginstruksikan agar masyarakat Indonesia mengurangi kegiatan di luar rumah yang tidak penting (*Social Distancing*) termasuk menerapkan juga sistem bekerja dari rumah “*Work From Home*”. Berdasarkan arahan tersebut, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi (*PANRB*) menyampaikan Kebijakan Nasional tentang penyesuaian sistem kerja ASN selama merebaknya kasus Covid-19 sebagai pedoman bagi Instansi Pemerintah. Kebijakan ini tertuang dalam Surat Edaran No. 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran tersebut dimaksudkan sebagai pedoman bagi Instansi Pemerintah dalam pelaksanaan tugas kedinasan dengan bekerja dari rumah bagi ASN sebagai upaya pencegahan dan meminimalisasi penyebaran Covid-19.

Bagi sebagian besar perusahaan di era revolusi industri 4.0, perubahan dramatis merupakan fenomena yang mutlak dan tidak bisa dihindari. Perusahaan mau tidak mau harus mempunyai strategi yang mampu melakukan transformasi dan inovasi untuk menghadapi tantangan tersebut. Ini agar perusahaan dan bisnis yang telah dibangun tidak tergilas oleh zaman dan terhambat perkembangannya (Asbari et al. 2020).

Kepuasan kerja digunakan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk menggambarkan seberapa puas seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Seperti yang dikemukakan oleh Azdanal et al. (2021) kepuasan kerja yang dirasakan karyawan merupakan sesuatu yang sangat esensial dan harus mendapat perhatian dari pihak perusahaan karena hal ini merupakan salah satu tolak ukur perasaan karyawan saat melakukan pekerjaannya dan perasaan terhadap perusahaan. perusahaan tempat mereka bekerja. Hal ini membuat banyak organisasi atau perusahaan berlomba-lomba dalam mengembangkan program dan pelatihan untuk meningkatkan kepuasan kerja sehingga pekerja yang ada dapat menjadi loyal dan meningkatkan produktivitas kerja.

Selain kepuasan kerja, *work life balance*, lingkungan kerja dan stres kerja merupakan hal-hal yang sangat penting karena akan mempengaruhi sukses atau tidaknya suatu organisasi.

Dalam upaya untuk membangun kepuasan kerja, banyak organisasi sekarang meluncurkan program *work life balance* untuk meningkatkan kepuasan kerja. Program ini dianggap penting karena organisasi memahami karyawan untuk tidak hanya menangani masalah di tempat kerja, tetapi juga di luar pekerjaannya. Adanya *worklife balance* dapat meningkatkan kepuasan kerja karena *worklife balance* memungkinkan karyawan untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaannya dengan kehidupan pribadinya. Selain itu, adanya *worklife balance* dapat mengurangi tingkat kejenuhan bagi karyawan di suatu perusahaan (Siregar, 2020).

Selain faktor *worklife balance*, faktor lain untuk mengukur kepuasan karyawan dalam bekerja adalah lingkungan kerja suatu perusahaan. Lingkungan kerja yang baik dapat memberikan kesan yang nyaman bagi karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya dan dapat mengurangi kebosanan karyawan dalam bekerja. Selain itu, lingkungan kerja harus mampu menciptakan kesehatan mental yang baik bagi karyawan sehingga karyawan dapat fokus dalam bekerja. Dengan terwujudnya lingkungan kerja yang sesuai dengan keinginan karyawan maka karyawan akan merasa puas dalam melakukan pekerjaannya (Astuti & Iverizkinawati, 2018).

Tingkat kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh tingkat stres kerja. Dengan kata lain, semakin rendah stres kerja, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, dan sebaliknya. Semakin tinggi tingkat stres kerja, maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja. Stres

yang dirasakan karyawan di tempat kerja menyebabkan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan (Satriansyah, 2019). Menurut Akgunduz et al. (2021) stres kerja adalah jenis stres berbahaya yang menyebabkan konsekuensi fisik, psikologis, perilaku dan sosial yang tidak diinginkan pada karyawan, termasuk kecemasan dan depresi. Isu-isu yang menyebabkan stres kerja meliputi kegagalan untuk memenuhi persyaratan pekerjaan, kegagalan untuk memenuhi persyaratan peran, kegagalan untuk mencapai kemajuan yang diperlukan dalam profesi dan hambatan komunikasi.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang adalah lembaga pemerintahan, bergerak dalam bidang pelayanan yang berkaitan dengan keimigrasian dengan berkewajiban melayani masyarakat dilingkungan tugasnya. Dokumen-dokumen yang biasa dikeluarkan oleh pihak imigrasi seperti dokumen perjalanan, visa, surat ijin tinggal, surat izin kerja, dokumen terkait dengan pemeriksaan dan penindakan, dan banyak lainnya.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang saat ini telah menerapkan Sistem *Work From Home*. Suatu hal yang baru di dunia kerja yang harus diterapkan demi mencegah dan meminimalisasi penyebaran pandemi Covid-19 namun tetap melaksanakan tugas sebagai Aparatur Sipil Negara. Adapun mekanisme dan ketentuan yang telah diatur agar pelaksanaan tugas dan fungsi serta pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat berjalan. Beberapa pegawai melakukan piket di kantor untuk mengerjakan tugas jika ada hal yang mendesak berupa permintaan anggaran, Pengawasan Keimigrasian maupun Pelayanan Paspor dalam keadaan

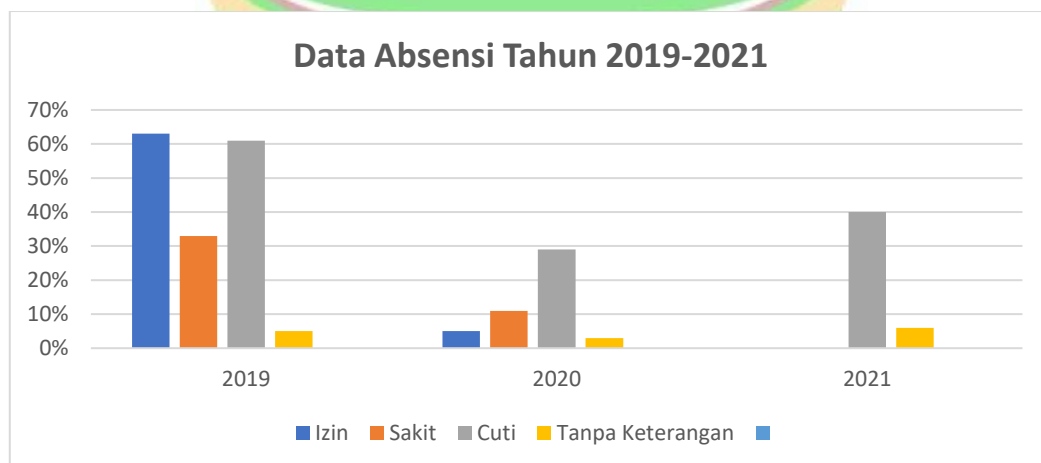
darurat. Sedangkan yang tidak melakukan piket tetap Berdinas dari Rumah atau dikenal dengan istilah “*Work From Home*” dengan mekanisme wajib melakukan absensi mandiri, mengisi jurnal harian, dan melaporkan hasil yang dikerjakan kepada atasan.

Tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan kunci semangat yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari ketidakhadiran karyawan. Hasil pra survey diperoleh data bahwa presentase ketidakhadiran karyawan menunjukkan penurunan, dan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 1 Presentase Ketidakhadiran Pegawai dari Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Pegawai	Jumlah Hari Kerja Setahun	Izin (%)	Sakit (%)	Cuti (%)	Tanpa Keterangan (%)	Total (%)
2019	67	244	63%	33%	61%	5%	40%
2020	67	243	5%	11%	29%	3%	12%
2021	72	248	0%	0%	40%	6%	11%
Rata-rata			23%	15%	43%	4%	

Sumber: Data diolah, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang (2022)



Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2022

Gambar 1. 1 Data Absensi Tahun 2019-2021

Dilihat dari Tabel 1.1 dan Gambar 1.1 presentase ketidakhadiran karyawan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menunjukkan bahwa total persentase dalam data absensi pegawai mengalami fluktuasi yang sangat signifikan. Hal ini terlihat berdampak pada total ketidakhadiran pegawai yang menurun dari tahun 2019 sampai dengan 2020 dengan mengalami penurunan sangat drastis 28%, sedangkan dari tahun 2020 sampai 2021 juga terus mengalami penurunan 1%. Maka dari permasalahan tersebut ketidakhadiran pegawai mengalami penurunan yang sangat signifikan. Selanjutnya, rata-rata ketidakhadiran pegawai pada tahun 2019-2021 dimana pegawai yang melakukan izin sebesar 23%, sakit sebesar 15%, cuti mencapai 43%, dan tanpa keterangan sebesar 4%.

Namun pada tahun 2021 pegawai yang mengajukan izin tidak ada atau nol, karena adanya larangan izin bagi ASN jika tidak dalam keadaan terdesak. Larangan izin dimaksudkan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19. Kecuali, bagi beberapa PNS dalam keadaan atau kondisi tertentu. Bisa mendapatkan izin dengan alasan cuti melahirkan, cuti sakit, ataupun cuti karena alasan penting bagi PNS misalnya ada salah satu anggota keluarga inti dari PNS yang bersangkutan sakit keras atau meninggal dunia. Hal inilah yang menyebabkan peningkatan cuti dari tahun 2020 - 2021 mencapai 11%.

Dari data tersebut tidak bisa dilihat secara real bahwa apakah benar-benar tidak ada yang sakit atau pun izin. Nah tentu saja di masa pandemi masih ada pegawai yang mengalami sakit pada tahun 2021, namun izin sakit tersebut dimasukkan ke dalam cuti sakit. Hal ini lah yang membuat cuti dan tanpa keterangan lebih meningkat ditahun

2021. Karena adanya larangan izin dari pemerintah. Kemudian bisa saja pegawai yang mengalami sakit mereka akan tetap memaksakan untuk masuk karena tidak harus datang ke kantor dan hanya bekerja dari rumah saja. Untuk mendapatkan cuti sakit pun PNS yang bersangkutan harus mengajukan permintaan secara tertulis kepada pejabat yang berwenang memberikan cuti dengan melampirkan surat keterangan dokter atau bidan.

Pada masa sebelumnya, absensi pegawai dilakukan dengan menggunakan sidik jari pada mesin absensi. Mesin ini mengidentifikasi tekstur sidik jari karyawan sebagai media pendataan lalu data tersebut otomatis masuk ke sistem data perusahaan. Namun setelah pandemi ini melanda, maka diterapkanlah absensi online berbasis android. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan bahwa setelah diberlakukannya sistem absensi online ini yang sangat mudah dan dapat dilakukan dimana saja, terlihat kondisi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang para pegawai banyak tidak datang lebih awal dari jam kerja seharusnya. Namun ternyata sistem absensi ini juga tidak membuat para pegawai melakukan perubahan kebiasaan, masih ada pegawai lalai dan masih ada yang melakukan kecurangan seperti melakukan absensi di rumah bukan di lingkungan kerja.

Penurunan yang sangat signifikan ini terjadinya karena adanya perbedaan sebelum pandemi Covid-19 dengan sekarang. Sebagai akibatnya banyak kantor baik pemerintah maupun swasta yang kemudian menerapkan skema bekerja dari rumah (*Work from Home*). Namun, keberadaan pandemi Covid-19 menjadikan bekerja dari rumah adalah keharusan. Tentu saja terdapat perbedaan besar. Dalam periode tahun

2020-2021, penambahan pegawai bekerja dari rumah sangat nyata, terutama jika dibandingkan dengan penurunan penggunaan moda transportasi mobil pribadi, kendaraan bersama, berjalan kaki, transportasi publik. Kepuasan kerja juga dipengaruhi karena bekerja terasa lebih santai dan fleksibel tanpa harus repot datang ke kantor dan tidak adanya pengawasan langsung dari atasan. Sepertinya dengan bekerja dari rumah mendorong penurunan ketidakhadiran pegawai secara nyata.

Kemudian adanya kebijakan lain dari pemerintah yang berlaku adalah PSBB dimana aktifitas perkantoran hanya diperbolehkan sebanyak 25%. Sebelum pandemi terjadi, jam kerja di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang adalah hari Senin-Jumat dengan pukul 07.30 hingga 16.00, namun selama PSBB setiap karyawan harus bergantian untuk masuk kantor. Dengan kondisi *work from home* selama berbulan-bulan ini tentu memberikan perubahan dalam beberapa hal seperti sulitnya bertemu secara fisik sebagai makhluk sosial, sehingga menyebabkan kesalahan informasi baik dalam bentuk data maupun prosedur pelaksanaan kerja di instansi. Padahal sebelum pandemi sebagian besar pekerjaan dilakukan menggunakan interaksi tatap muka termasuk ketika melakukan kolaborasi ataupun bekerja dengan tim. Selain itu faktor kebosanan dari rutinitas, kondisi dan lingkungan bekerja di rumah juga berpengaruh pada kreatifitas dan semangat kerja para ASN tersebut.

Dengan bekerja dari rumah, karyawan bisa lebih dekat dengan keluarga dan lingkungan sekitar sehingga *work life balance* terpenuhi. Keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan ini bisa tercapai saat dirinya memiliki produktifitas kerja yang baik sehingga bisa mengalokasikan waktu sesuai dengan porsinya masing-

masing. Rumah yang sejatinya digunakan untuk tempat istirahat dan berkumpul keluarga tiba-tiba menjadi 'lahan' bagi para ASN untuk bekerja, tentu saja tidak semua dari mereka memiliki tempat tinggal yang kondusif untuk bekerja, gangguan mulai dari anggota keluarga yang lain seperti Suami, Istri, Orang Tua, Anak, Tetangga, dan lain-lain menjadi penentu efektifitas kerja para ASN.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, lingkungan kerja masih terlihat kurang nyaman bagi pegawai yang bekerja. Lingkungan kerja yang sempit untuk menampung jumlah pegawai yang dipekerjakan dan fasilitas yang kurang memadai dikhawatirkan dapat mengganggu aktivitas pegawai dalam bekerja. Perubahan lain juga terjadi pada lingkungan kerja disinyalir menjadi penghambat kepuasan para ASN. Ketidakadaan atau ketidaklengkapan sarana dan prasarana di rumah seperti jaringan internet yang tidak stabil untuk menunjang pekerjaan mereka menjadi penghambat kinerja mereka dalam melayani publik secara baik. Tingkat kondusifitas bekerja di rumah juga menjadi unsur penentu efektifitas kerja ASN. Hal ini dikhawatirkan berpengaruh lebih lanjut kepada lingkungan kerja pegawai.

Selain itu, para pegawai juga harus selalu waspada dalam menjalankan pekerjaannya di tengah pandemi. Berbagai tuntutan untuk beradaptasi dan kondisi waspada serta kecemasan yang terus menerus dialami oleh para pegawai dapat menimbulkan stres. Stres yang dialami tersebut dapat menimbulkan efek negatif terhadap organisasi karena menyangkut aspek kesehatan dan performa kerja para pegawai di dalam suatu organisasi. Salah satu stres yang dapat muncul pada masa pandemi Covid-19 yaitu ketakutan dan kecemasan mengenai kesehatan diri sendiri

maupun kesehatan orang lain yang disayangi. Ketakutan dan kecemasan tersebut tentunya dialami oleh banyak orang, termasuk pegawai yang harus tinggal jauh dari keluarga. Keterbatasan akses bertemu dengan keluarga, kesulitan pemenuhan kebutuhan sehari-hari karena pembatasan sosial berskala besar, pemberitaan media terkait Covid-19, serta semakin bertambahnya jumlah kasus positif Covid-19 dapat menyebabkan beban psikologis tersendiri.

Menghadapi kondisi tersebut, para pegawai sudah sepatutnya berusaha untuk menemukan solusi dalam mengelola stres yang dialaminya agar kepentingan pribadi dan organisasi dapat berjalan beriringan. Berbagai aturan dan kebijakan telah banyak ditetapkan sebagai himbauan untuk bisa menerima, beradaptasi, dan bertahan di tengah pandemi serta upaya agar para pegawai tetap bisa produktif dalam bekerja.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan yang bergerak di instansi pemerintah yang berlokasi di Padang. Peneliti ingin melihat apakah *work life balance*, lingkungan kerja dan stres kerja memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan mereka sehingga erat pada tingkat kinerja individu dari masing-masing karyawan. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh *Work Life Balance* dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
3. Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap stres kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
5. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
6. Bagaimana stres kerja memediasi pengaruh antara *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
7. Bagaimana stres kerja memediasi pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, terdapat tujuan yang ingin di capai yaitu untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap stres kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh mediasi stres kerja antara *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh mediasi stres kerja antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan ilmu manajemen, yang mempelajari manajemen sumber daya manusia secara menyeluruh dalam segala aspek kehidupan, baik dalam ilmu bisnis, khususnya dalam dunia kerja maupun dalam kehidupan bermasyarakat. Studi ini juga

membantu individu untuk memberikan informasi yang lebih jelas tentang peningkatan kualitas pekerjaannya, karena pengaruh organisasi dalam dunia kerja sangat penting dan komitmen terhadap organisasi yang tinggi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan tentang pentingnya *work life balance*, lingkungan kerja, dan stres kerja dalam suatu organisasi untuk mengelola dan meningkatkan kepuasan kerja. Selain itu, organisasi diharapkan memperlakukan karyawannya lebih baik dengan melibatkan mereka dalam semua tugas mereka sehingga mereka senang dengan pekerjaannya.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti membatasi masalah pada penelitian ini yaitu: Pengaruh *Work Life Balance* dan Lingkungan Kerja sebagai variabel bebas, Stres kerja sebagai variabel mediasi dan Kepuasan Kerja sebagai variabel terikat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Untuk lebih terarahnya penelitian ini dan dengan keterbatasan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada hal-hal yang berkaitan dengan rumus masalah di atas, yaitu:

1. Untuk lebih fokusnya penelitian ini, maka penelitian ini hanya mengkaji pengaruh *work life balance* dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas dan

stres kerja sebagai variabel mediasi dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

2. Penelitian ini dilakukan terhadap pegawai PNS di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dimana untuk memperoleh keterangan dan jawaban dalam menjawab setiap pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian digunakan kuisioner sebagai instrument peneliti.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah dan alasan pemilihan topik penelitian tentang hubungan antara *work life balance* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Selain itu juga dipaparkan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian, yaitu mengenai teori *work life balace*, lingkungan kerja, , kepuasan kerja, stres kerja hipotesis, penelitian terdahulu serta model analisis dan kerangka pemikiran.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas penelitian secara teknis, seperti desain penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, defenisi operasional variabel, serta teknik analisa data yang digunakan.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan gambaran menyeluruh tentang hasil penelitian. Analisis ilmiah terhadap hasil output yang dilakukan atau hasilnya diberikan dengan terlebih dahulu menjelaskan deksripsi responden, kemudian hasil uji data dan hasil uji hipotesis.

BAB 5: PENUTUP

Bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti hal yang sama.

