

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia di Indonesia ialah aset yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia pada perusahaan secara efektif dan efisien memberikan kontribusi terhadap arah dan jalannya perusahaan untuk mencapai target dan tujuan perusahaan. Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kinerja pegawai yang berada di garis depan pelayanan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor teknis maupun non-teknis, termasuk kondisi psikologis pegawai dalam lingkungan kerja (Judge et al., 2017).

Dalam era reformasi birokrasi saat ini, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel dari instansi pemerintah. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi psikologis pegawai menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Purwanto et al., 2019).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah salah satu instansi pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. SAMSAT merupakan bentuk kerjasama antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kendaraan bermotor dan pajak kendaraan. Pelayanan yang diberikan meliputi pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), pengesahan STNK tahunan, balik nama kendaraan bermotor, serta mutasi kendaraan antar daerah. SAMSAT Kabupaten Kuningan merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang memiliki tanggung jawab besar dalam melayani administrasi kendaraan bermotor dan pemungutan pajak daerah di wilayah Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, SAMSAT Kabupaten Kuningan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan.

Stres kerja menurut Asih et al. (2018) adalah kondisi ketegangan fisik maupun psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan individu. Stres kerja berdampak pada kelelahan, kecemasan, penurunan motivasi, hingga menurunnya produktivitas. Dalam pelayanan publik, tingkat stres kerja cenderung lebih tinggi karena pegawai dituntut memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan terfokus pada kepuasan masyarakat. Pertentangan antara tuntutan pekerjaan yang besar dengan kapasitas pegawai menimbulkan tekanan psikologis yang signifikan dan dapat mengganggu efektivitas kerja (Judge et al., 2017).

Asih et al. (2018) mengatakan bahwa stres kerja dapat dilihat dari adanya perubahan emosi, perubahan suasana hati, senang menyendiri, kesulitan dalam tidur, adanya perasaan kekhawatiran berlebih, dan gugup. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada individu pegawai, tetapi juga berimplikasi luas terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Pegawai yang mengalami stres kerja tinggi cenderung menunjukkan penurunan produktivitas, peningkatan absensi, dan penurunan kualitas pengambilan keputusan (Robbins & Judge, 2017). Penyebab stres kerja yang dialami karyawan adalah beban kerja yang ada dirasa terlalu berlebihan keluar dari batas kemampuannya, waktu penyelesaian tugas yang terbatas, kualitas pengontrolan kerja yang rendah, iklim kerja yang berubah-ubah, adanya konflik kerja, adanya perbedaan nilai antara karyawan dengan atasan sehingga menyebabkan frustrasi dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan, dan otoritas kerja yang tidak sesuai dengann tanggung jawab pekerjaan.

Fenomena stres kerja dapat terjadi dimanapun, tak terkecuali di SAMSAT Kabupaten Kuningan, dimana pegawai harus menangani beban kerja yang berat karena tingginya kebutuhan masyarakat dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor. Tuntutan untuk memberikan layanan yang cepat dan akurat, disertai meningkatnya volume pekerjaan, menjadikan beban kerja sebagai salah satu pemicu utama munculnya stres kerja di lingkungan.

Tabel 1. 1
Data Potensi, KTMDU, dan KBMDU

Tahun	Potensi R2	Potensi R4	Jumlah Potensi	KTMDU	KBMDU	Total Tunggakan
2023	298.289	33.660	331.949	61.370	40.436	101.806
2024	309.264	35.857	345.121	62.036	42.038	104.074
2025	301.300	35.060	336.360	60.808	55.053	115.861

Sumber: Samsat Kabupaten Kuningan

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah potensi kendaraan bermotor (R2 dan R4) mengalami fluktuasi dari 331.949 unit (2023), meningkat menjadi 345.121 unit (2024), kemudian sedikit menurun menjadi 336.360 unit pada tahun 2025. Lebih mengkhawatirkan, Kendaraan Belum Memenuhi Daftar Ulang (KBMDU) menunjukkan lonjakan signifikan dari 40.436 unit (12,18%) pada 2023 dan 42.038 unit (12,18%) pada 2024, menjadi 55.053 unit (16,37%) pada tahun 2025. Akibatnya, total tunggakan melonjak ke angka 115.861 unit atau 34,44% dari seluruh potensi kendaraan terdaftar. Kondisi ini mengindikasikan meningkatnya volume pekerjaan penagihan dan administrasi yang harus ditangani pegawai SAMSAT tanpa diimbangi penambahan personel secara proporsional (Bakker & Demerouti, 2017). Selain data diatas, untuk mengetahui tingkat stres kerja pegawai peneliti melakukan pra-survei terhadap 32 pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan.

Tabel 1. 2
Pra Survei

Pernyataan	Ya	(%)	Tidak	(%)
Saya sering merasa tegang atau mudah cemas karena pekerjaan	18	56,3%	14	43,8%
Saya merasa kesulitan tidur karena memikirkan pekerjaan	16	50%	16	50%
Saya sering merasa kelelahan fisik atau emosional di akhir hari kerja	27	84,4%	5	15,6%
Saya merasa pekerjaan mempengaruhi kesehatan (sakit kepala, gangguan pencernaan, dsb)	24	75%	8	25%
Saya merasa sulit memisahkan masalah pekerjaan dengan kehidupan pribadi	19	59,4%	13	40,6%

Sumber: Pegawai Samsat Kabupaten Kuningan

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 1.2 yang dilakukan dengan distribusi kuesioner pada 32 pegawai (13 pegawai PNS dan 19 pegawai non PNS) SAMSAT Kabupaten Kuningan, terkait kelelahan fisik dan emosional di mana persentase "Ya" mencapai puncaknya yaitu 84,4% (27 orang). Selain itu, 75% (24 orang) responden melaporkan bahwa pekerjaan mereka memengaruhi kesehatan fisik mereka (seperti sakit kepala atau gangguan pencernaan), mengindikasikan bahwa stres pekerjaan sudah bermanifestasi secara somatik. Lebih dari separuh responden juga mengakui kesulitan dalam menjaga batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (59,4%), serta sering merasa tegang atau cemas karena pekerjaan (56,3%). Menariknya, masalah tidur memiliki tingkat persetujuan yang tepat di titik tengah (50%), menunjukkan bahwa separuh dari kelompok responden mengalami gangguan kognitif dan istirahat akibat beban pikiran pekerjaan, namun gejala ini tidak dominan seperti kelelahan.

Fenomena dan masalah stres kerja yang terjadi pada pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan disebabkan oleh tekanan dalam menjalankan tanggung jawab mereka sehari-hari. Secara ideal, organisasi diharapkan mampu memberikan dukungan yang memadai kepada karyawan sehingga dapat meminimalkan stres kerja. Namun, pada kenyataannya masih banyak karyawan yang merasa kurang mendapatkan dukungan, sehingga memicu meningkatnya stres kerja. Kondisi ini menunjukkan adanya fenomena gap antara harapan dan realitas di lapangan Bakker & Demerouti (2017), mengatakan kondisi-kondisi ini secara kumulatif dapat menimbulkan stres kerja yang tinggi apabila tidak dikelola dengan baik, sehingga berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan dan kinerja pegawai secara keseluruhan. Masalah stres kerja yang terjadi pada SAMSAT Kabupaten Kuningan memberikan dampak negatif pada kinerja organisasi. Apabila masalah ini tidak ditindak lanjuti, maka potensi stres pada pegawai akan mempengaruhi kinerja. Menurut Kurtessis et al. (2017) stres kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasional, di antaranya adalah *perceived organizational support* (dukungan organisasi yang dirasakan), kepemimpinan, dan beban kerja. Ketiga faktor ini memiliki peran penting dalam membentuk kondisi psikologis pegawai di lingkungan kerja. Oleh karena itu penting bagi organisasi memahami faktor-faktor yang menyebabkan atau mempengaruhi tingkat stres kerja pegawai. Hal ini

diharapkan menjadi perhatian bagi organisasi untuk menekan tingkat stres kerja dalam organisasi.

Pertama, *perceived organizational support* (POS) merujuk pada keyakinan pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 2020). POS yang tinggi berfungsi sebagai *buffer* psikologis yang mereduksi dampak negatif tuntutan pekerjaan terhadap kondisi psikologis pegawai.

Kepemimpinan merupakan faktor kedua yang berperan penting dalam membentuk kondisi psikologis pegawai. Montano et al. (2017) mengatakan pemimpin yang efektif tidak hanya mengarahkan bawahan untuk mencapai target, tetapi juga menciptakan iklim kerja yang kondusif melalui dukungan emosional dan kejelasan arahan. Kepemimpinan yang kurang efektif di lingkungan SAMSAT yang merupakan instansi gabungan dengan kompleksitas koordinasi tiga institusi berpotensi memperparah kondisi stres kerja pegawai.

Faktor ketiga adalah beban kerja, data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa total tunggakan kendaraan yang mencapai 115.861 unit (34,44%) pada tahun 2025 secara langsung menambah beban kerja pegawai dalam aspek penagihan, administrasi, dan pelayanan. Mengacu pada *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, beban kerja merupakan *job demand* utama yang memicu *health impairment process*, di mana akumulasi tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas individu akan berujung pada stres kerja (Bakker & Demerouti, 2017).

Kesenjangan penelitian variabel ini meliputi adanya perbedaan hasil penelitian. Penelitian Canboy et al. (2023) adanya inkonsistensi temuan mengenai arah pengaruh *perceived organizational support* terhadap stres kerja, sebagian besar penelitian menemukan pengaruh negatif signifikan. Senada dengan penelitian sebelumnya, Rahmania & Afrianty (2025) penelitian ini menemukan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Purnama et al. (2023) dalam penelitiannya *perceived organizational support* justru berpengaruh positif terhadap stres kerja. Penelitian Bharathi & Sujatha (2024) menemukan bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh positif dengan stres kerja.

Wang et al. (2020) dalam studi menemukan kepemimpinan transformasional berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja. Selanjutnya, penelitian Kang & Sohn (2020) menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja. Namun demikian, dalam Rademaker & Süß (2025) penelitiannya menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional yang dilakukan melalui teknologi digital berpengaruh positif pada stres kerja. Penelitian Sofiana et al. (2021) menunjukkan hasil pengaruh positif lemah antara kepemimpinan dengan stres kerja.

Selanjutnya, beban kerja Wirawan (2022) dalam penelitiannya terhadap karyawan perusahaan menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Penelitian Annisa et al. (2024) menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan (*work overload*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Berbeda dengan temuan sebelumnya, penelitian Anggraini et al. (2025) menemukan bahwa di mana beban kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Penelitian Putri & Satrya (2025) menemukan hasil di mana beban kerja berpengaruh negatif dengan stres kerja.

Dengan demikian, dalam penelitian ini akan menguji pengaruh variabel *perceived organizational support*, kepemimpinan, dan beban kerja terhadap stres kerja. Penelitian stres kerja umumnya diterapkan pada sektor kesehatan, sektor pendidikan, sektor manufaktur, sektor industri, sektor perbankan, sektor teknologi informasi, sektor perhotelan, sektor transportasi (Robbins & Judge, 2017). Akan tetapi penelitian ini akan meneliti stres kerja pada pelayanan publik, khususnya SAMSAT Kabupaten Kuningan yang tengah menghadapi tantangan dalam mengatasi stres kerja pegawainya.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk meneliti *perceived organizational support*, kepemimpinan, beban kerja, dan stres kerja lebih lanjut. Serta membahas masalah tersebut dan menuangkannya dalam penelitian yang berjudul: **“Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kepemimpinan, Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja” (Survei Karyawan SAMSAT Di Kabupaten Kuningan).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Stres Kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan terhadap Stres Kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan?
4. Apakah *Perceived Organizational Support*, Kepemimpinan, dan Beban Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Stres Kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Stres Kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kepemimpinan terhadap Stres Kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kepemimpinan, dan Beban Kerja secara simultan terhadap Stres Kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis, memperkuat penelitian terdahulu, diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur-literatur maupun penelitian dibidang manajemen dalam *Perceived Organizational Support*, Kepemimpinan, dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyikapi adanya masalah dalam sumber daya manusia yang menyangkut Stres Kerja yang dapat dilihat dari faktor *Perceived organizational support*, Kepemimpinan, dan Beban Kerja.

- 1) Bagi pihak manajemen SAMSAT Kabupaten Kuningan, penelitian ini bisa menjadi pegangan konkret saat mereka ingin membuat kebijakan pengelolaan pegawai yang lebih baik. Ketika sudah jelas faktor mana yang paling membuat pegawai stres, manajemen bisa membuat program yang benar-benar menasar akar masalahnya. Hasil penelitian ini bisa jadi panduan untuk memperbaiki cara organisasi mendukung pegawainya, mengasah kemampuan para pemimpin, dan mengatur pembagian pekerjaan yang lebih adil. Kalau rekomendasi dari penelitian ini diterapkan dengan baik, kesejahteraan mental pegawai akan meningkat, dan ujung-ujungnya performa mereka jadi lebih bagus serta pelayanan ke masyarakat pun ikut membaik.
- 2) Bagi para pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan, penelitian ini memberikan ruang bagi mereka untuk menyuarakan keluhan dan tekanan yang selama ini dirasakan. Lewat penelitian ini, pegawai bisa lebih paham dari mana sebenarnya stres mereka berasal dan bagaimana kondisi di tempat kerja turut mempengaruhi kondisi mental mereka. Dengan pemahaman yang lebih jelas ini, mereka bisa mencari cara yang lebih tepat untuk mengatasi stres dan punya argumen yang lebih kuat kalau mau menyampaikan aspirasi perbaikan kepada atasan. Penelitian ini juga memberi pesan bahwa ada pihak-pihak yang memang sungguh-sungguh memperhatikan kesejahteraan mereka.
- 3) Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan, terutama dinas-dinas yang mengurus SAMSAT seperti Dinas Pendapatan Daerah dan Kepolisian, penelitian ini menyediakan pertimbangan penting untuk kebijakan pengelolaan pegawai di instansi publik. Hasilnya dapat

menjadi dasar bagi Pemda untuk memutuskan alokasi sumber daya, pengembangan SDM, dan perbaikan sistem, serta mengevaluasi efektivitas kebijakan demi peningkatan kualitas layanan publik secara menyeluruh.