

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era industri yang semakin kompetitif saat ini, persaingan di dunia bisnis semakin ketat. Perusahaan dan organisasi merasa semakin mendorong para karyawan mereka untuk terus berinovasi dan meningkatkan kinerja secara signifikan. Dalam lingkungan yang penuh tantangan ini, karyawan tidak hanya diharapkan menjalankan tugas-tugas rutin mereka, tetapi juga dihadapkan pada tuntutan untuk meraih peningkatan produktivitas yang lebih tinggi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Perusahaan menyadari bahwa hanya dengan memiliki karyawan yang mampu berkinerja unggul, mereka dapat tetap bersaing di pasar yang berubah dengan cepat. Karyawan dihadapkan pada tanggung jawab untuk terus mengasah kemampuan mereka, memperdalam (Retno Trianika et al., 2024). Menurut Retno Trianika et al.,(2024) pengetahuan tentang industri, dan menemukan cara-cara baru untuk melakukan pekerjaan dengan lebih efisien. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para karyawannya dengan baik, sehingga mereka tidak perusahaan karena kurang mendapat perhatian dari Perusahaan.

Peranan kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan karena hasil kerja karyawan akan mempengaruhi hasil akhir perusahaan secara signifikan. Faktor ini menunjukkan bahwa keberhasilan Perusahaan sangat bergantung pada prestasi yang dicapai oleh karyawan. Perusahaan harus terus memperhatikan dan mendukung kebutuhan karyawan agar mereka dapat bekerja dengan efektif dan

mencapai kinerja yang optimal. Kinerja karyawan mengacu pada bagaimana seorang karyawan berperilaku di tempat kerja dan seberapa baik seorang karyawan melakukan tugas/pekerjaan yang diberikan. Masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan sangatlah banyak dan ini sebagai tantangan tersendiri untuk perusahaan dalam mengelola SDM karena keberhasilan suatu perusahaan itu tergantung pada SDM yang berkualitas. Dalam era teknologi yang sedang berkembang, semua orang harus bekerja dengan cepat agar perusahaan mendapatkan keuntungan di masa depan dan juga harus memperhatikan produktivitas dan kinerja karyawan, karena pada dasarnya bila perusahaan memahami pentingnya kinerja karyawan maka tujuan Perusahaan pun akan tercapai pernyataan Saputra & Susanti, (2025).

Kinerja karyawan terbentuk dari prestasi yang telah mereka raih dalam melaksanakan tugas-tugas mereka sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang diputuskan oleh perusahaan. Penilaian terhadap prestasi karyawan dilihat dari tingkat keahlian dan waktu yang diperlukan oleh seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh lamanya mereka bekerja dan kehadiran mereka di tempat kerja Saputra & Susanti, (2024). Kinerja yang baik adalah kinerja yang selalu mematuhi semua peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun, kinerja juga harus memenuhi standar yang masuk akal untuk meningkatkan produktivitas di tempat kerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Prestasi dalam bekerja dihitung berdasarkan pencapaian tim dan individu serta dinilai berdasarkan tindakan dan tingkah laku para karyawan. Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Ketika karyawan mencapai kinerja yang

baik, hasil yang menguntungkan akan diperoleh. Dalam konteks yang berbeda, Perusahaan akan mendapatkan konsekuensi yang tidak menguntungkan akibat penampilan buruk dari para karyawannya. Kinerja yang baik adalah kinerja yang selalu mematuhi semua peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun, kinerja juga harus memenuhi standar yang masuk akal untuk meningkatkan produktivitas di tempat kerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Prestasi dalam bekerja dihitung berdasarkan pencapaian tim dan individu serta dinilai berdasarkan tindakan dan tingkah laku para karyawan. Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Ketika karyawan mencapai kinerja yang baik, hasil yang menguntungkan akan diperoleh. Dalam konteks yang berbeda, Perusahaan akan mendapatkan konsekuensi yang tidak menguntungkan akibat penampilan buruk dari para karyawannya. Menurut (Arrahman 2023), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Ketika karyawan merasa termotivasi, mereka akan semakin efektif dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

Perumdam Krueng Peusangan adalah perusahaan Umum Daerah Air Minum, yang berlokasi di JL. Medan, Banda Aceh, Bireuen. Perusahaan ini bertanggung jawab untuk mendistribusikan air ke seluruh wilayah Bireuen.

Secara umum, Perumdam Krueng Peusangan memiliki beberapa target yang ingin di capai yaitu meningkatkan volume pemakaian, meningkatkan jangkauan di wilayah Aceh, memperluas pangsa pasar, Memperluas saluran PDAM berarti menambah jaringan pipa air untuk menjangkau lebih banyak wilayah. Langkah awalnya adalah memetakan area yang membutuhkan layanan, kemudian merancang desain teknis jaringan pipa yang sesuai dengan kondisi wilayah dan kapasitas air yang ada. Setelah itu, menghitung anggaran yang dibutuhkan dan mencari sumber pendanaan yang tepat, baik dari internal perusahaan, bantuan pemerintah, atau kerja sama swasta. Izin resmi dari pemerintah harus diurus agar pembangunan dapat dilaksanakan. Proses pembangunan meliputi pemasangan pipa, sambungan rumah, dan uji coba untuk memastikan aliran air stabil dan sesuai standar. Meskipun Perumdam Krueng Peusangan memiliki sejumlah target yang beragam, target Perumdam di lapangan adalah memastikan distribusi air bersih berjalan lancar, menjangkau seluruh pelanggan, menjaga kualitas air tetap memenuhi standar, meminimalkan kebocoran atau gangguan teknis, serta memperluas jaringan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Di lapangan, petugas Perumdam juga bertugas memantau infrastruktur, memperbaiki kerusakan, dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan., salah satu isu kritis yang dihadapi adalah masalah terkait manajemen sumber daya manusia (SDM). Perusahaan menyadari bahwa tanpa SDM yang kompeten, mereka tidak akan dapat mencapai kesuksesan yang mereka nikmati saat ini, terutama dalam mempertahankan reputasi sebagai perusahaan ternama. Kinerja karyawan menjadi kunci penting dalam mendukung upaya perusahaan untuk mencapai target-

targetnya. Meskipun begitu, beberapa faktor seperti tingkat stres, beban kerja, dan motivasi kerja turut mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan.

Stres kerja adalah tempat respons adaptif terhadap perbedaan pribadi yang disebabkan oleh aktivitas, situasi fenomena yang menempatkan tuntutan khusus pada individu. *Work stressor* (stres kerja) suatu proses psikologis yang menyulitkan yang terjadi pada individu sebagai respon/reaksi terhadap *environment* di sekitarnya. Dalam dunia kerja, tingkat stres berkaitan dengan banyaknya pekerjaan, tuntutan atau tekanan penyelesaian tugas, dan urgensi waktu. Stres adalah keadaan stres dipengaruhi emosi, pikiran dan kondisi yang membuat berkurangnya kemampuan individu dalam merespon dengan positif dengan keadaan sekitarnya baik di semua Lingkungan individu tersebut berada (Gunawan Ahmad et al., n.d.2024). Stres kerja bisa muncul dari beberapa aspek seperti tekanan untuk memenuhi target setoran, kekhawatiran akan kesehatan jangka panjang karena bekerja di Perumdam.

Pada Perumdam Krueng Peusangan, terjadi sebuah fenomena yang menimbulkan kekhawatiran di kalangan karyawan, Fenomena ini merujuk pada situasi di mana kejadian yang melibatkan karyawan menagih setoran tingkat stres kerja yang tinggi pada para karyawan Perumdam. Dalam konteks ini, disadari bahwa karyawan jenuh menagih setoran ke setiap konsumen. Hal ini terutama disorot karena dampak negatif dikarenakan pelanggan susah dijumpai, termasuk pelanggan tidak di rumah disaat karyawan menagih iuran bulanan termasuk karyawan stres terhadap pekerjaannya.

Fenomena ini memperlihatkan kompleksitas ekonomi lokal, di mana Perumdam Krueng Peusangan memegang peran penting dalam penyediaan air

bersih dan penunjang kehidupan masyarakat. Namun, situasi ini juga menimbulkan tantangan tersendiri bagi karyawan Perumdam yang harus berjuang memenuhi target pelayanan dan penjualan yang terus meningkat. Mereka menghadapi dilema antara memenuhi tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi dengan keterbatasan kapasitas fisik dan mental.

Wawancara dengan beberapa karyawan mengungkapkan bahwa stres kerja menjadi masalah utama, terutama ketika permintaan pelayanan meningkat tajam. Hal ini memaksa mereka bekerja lembur dengan intensitas tinggi, menimbulkan tekanan besar, dan berdampak pada penurunan kinerja individu. Kondisi tersebut tidak hanya mengancam kesejahteraan pribadi karyawan, tetapi juga berpotensi memengaruhi performa perusahaan secara keseluruhan. Dalam persaingan yang semakin ketat, menjaga keseimbangan antara target perusahaan dan kesejahteraan karyawan menjadi tantangan besar bagi Perumdam Krueng Peusangan.

Beban kerja merupakan perbandingan antara total waktu baku untuk menyelesaikan tugas pekerjaan terhadap total waktu standar. Menurut (Jesslyn & Khoiri, 2024). Beban kerja berarti gabungan dari kegiatan fisik dan mental yang harus dilakukan oleh individu dalam pekerjaannya, beserta tingkat energi dan daya tahan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Beban kerja mengacu kepada keadaan dimana berbagai tugas yang seharusnya diselesaikan dalam batas waktu khusus yang bisa menimbulkan tekanan. Beban kerja yang merujuk kepada sejumlah aktivitas yang memerlukan proses mental atau kompetensi yang perlu diselesaikan dalam jangka waktu khusus, baik dengan fisik dan psikis. Jika beban kerja terasa terlalu berat, sehingga bisa berimbas negatif pada

keadaan fisik dan psikis seorang individu. Menurut (Clarissa & Wahyuningtyas,n.d.2024) beban kerja yakni besaran pekerjaan yang perlu ditanggung oleh suatu jabatan atau unit organisasi yang diperoleh dari hasil dari perkalian antara volume kerja dan norma waktu.

Beban kerja yang tinggi di Perumdam Krueng Peusangan terutama muncul ketika permintaan air meningkat atau saat perusahaan berupaya menambah kapasitas produksinya. Hal ini berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan, yang harus memenuhi target pelayanan dengan jadwal kerja yang padat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, mereka mengungkapkan bahwa untuk mencapai target yang ditetapkan, mereka sering kali harus bekerja dalam shift panjang dan menghadapi tuntutan kerja yang berat. Kondisi ini tidak hanya mengurangi efektivitas kerja akibat kelelahan, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan dan potensi kecelakaan kerja.

Selain itu, di lapangan sering kali karyawan Perumdam dihadapkan pada pekerjaan tambahan tanpa adanya asisten, seperti saat harus menangani perbaikan instalasi dan jaringan distribusi air. Target pelayanan yang tinggi juga memaksa karyawan untuk cepat menyelesaikan pekerjaan agar dapat memenuhi tuntutan perusahaan.

Kondisi kerja di Perumdam Krueng Peusangan mengharuskan karyawan untuk selalu mematuhi aturan dan budaya kerja yang berlaku, seperti disiplin, kerja keras, profesionalisme, dan kerja sama tim. Namun, dalam praktiknya, tekanan akibat tingginya permintaan layanan air dan beban kerja yang berat sering kali menimbulkan stres, yang berdampak pada kesejahteraan individu maupun performa perusahaan secara keseluruhan.

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan SDM di Perumdam Krueng Peusangan adalah motivasi kerja. Motivasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan dan semangat kerja karyawan. Tanpa motivasi yang memadai, produktivitas perusahaan akan menurun dan target yang ditetapkan tidak akan tercapai. Motivasi kerja adalah dorongan yang memunculkan semangat dalam diri karyawan untuk bekerja lebih baik dan mencapai tujuan organisasi. Menurut Nangoy et al. (2020), motivasi mencakup serangkaian sikap dan nilai yang memengaruhi individu dalam mencapai tujuan, dengan memberikan dorongan kuat untuk bertindak. Oleh karena itu, Perumdam Krueng Peusangan perlu lebih memperhatikan motivasi karyawan agar kesejahteraan mereka terjaga dan kinerja perusahaan tetap optimal.

Motivasi kerja yang tinggi sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan Perumdam Krueng Peusangan. Namun, motivasi tersebut sering kali menurun akibat beban kerja yang berat dan tekanan yang dihadapi karyawan, terutama saat permintaan layanan air meningkat atau saat perusahaan berupaya menambah kapasitas produksi. Ketika beban kerja semakin berat, karyawan cenderung merasa kelelahan dan stres, sehingga semangat kerja pun menurun.

Dalam kondisi ini, dukungan dari atasan maupun rekan kerja menjadi kunci utama untuk menjaga motivasi kerja. Tanpa dukungan yang memadai, karyawan akan mudah kehilangan semangat, yang dapat berakibat pada menurunnya produktivitas dan meningkatnya potensi kesalahan dalam pekerjaan. Oleh karena itu, Perumdam perlu menerapkan strategi yang efektif untuk memotivasi karyawan, seperti memberikan insentif yang lebih tinggi dan bonus berbasis kinerja,

menyelenggarakan pelatihan pengembangan keahlian, serta menyediakan program kesehatan dan keselamatan kerja yang mendukung.

Selain itu, penting bagi manajemen Perumdam untuk bersikap adil dalam pemberian insentif, dengan mempertimbangkan kinerja masing-masing karyawan. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung akan terdorong untuk bekerja lebih baik, lebih produktif, dan mengurangi risiko kesalahan. Sebaliknya, karyawan yang merasa kurang dihargai dan tidak mendapatkan kesempatan pengembangan karier cenderung kehilangan semangat kerja, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi pencapaian target perusahaan.

Namun, apabila motivasi yang diberikan kepada karyawan di Perumdam Krueng Peusangan tidak baik, hal ini akan berdampak langsung pada kinerja mereka. Kurangnya motivasi dapat menyebabkan karyawan lalai dalam menjalankan tanggung jawab, yang pada akhirnya akan mengganggu kelancaran operasional perusahaan. Jika kondisi ini terus berlanjut, bukan tidak mungkin Perumdam akan mengalami kemunduran yang berujung pada kerugian finansial dan menurunnya daya saing perusahaan di bidang penyediaan layanan air bersih. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk selalu memperhatikan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan agar produktivitas dan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Interaksi antara stres kerja, beban kerja, dan motivasi karyawan di Perumdam Krueng Peusangan juga sangat penting untuk diperhatikan. Misalnya, beban kerja yang berat dan tekanan yang tinggi dapat menurunkan motivasi karyawan, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja mereka. Namun,

jika karyawan Perumdam memiliki motivasi yang tinggi, mereka akan lebih mampu mengelola stres dan beban kerja yang ada, sehingga tetap dapat bekerja dengan baik dan menjaga produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan, pengelolaan stres, dan peningkatan motivasi kerja menjadi kunci penting bagi keberhasilan Perumdam Krueng Peusangan.

Namun hubungan antara stres kerja, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari berbagai penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian Jesslyn, M Khoiri (2024) beban kerja, dan stres kerja secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi hasil penelitian Dwi Cahya Agus et al., (2021) Stress kerja dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pun berdasarkan penelitian Paulina et al., (2022) beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Al Rizk Fahma et al., (2022) menunjukkan bahwa beban kerja hasil yang negatif signifikan terhadap kinerja karyawan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian menurut (Arrahman & Sugiyanto, n.d. 2023) stres kerja terdapat hasil yang negatif terhadap kinerja karyawan dan motivasi kerja mempunyai hasil positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan masih terjadi perdebatan temuan dan perdebatan para peneliti mengenai pengaruh stres kerja, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga mendorong penulis untuk meneliti dan mengkaji kembali

Berdasarkan latar belakang, fenomena dan *research gap* yang di kaji dalam penelitian sehingga penelitian tertarik mengambil judul“ **Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Krueng Peusangan**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Krueng Peusangan?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Krueng Peusangan?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Krueng Peusangan?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Krueng Peusangan
2. Untuk mengetahui Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Krueng Peusangan
3. Untuk mengetahui Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Krueng Peusangan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian di atas, oleh karena itu, maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak seperti berikut ini:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Di harapkan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan bahan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.
2. Penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Krueng Peusangan
3. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam mempraktikkan teori-teori yang diperoleh di perkuliahan dalam kehidupan sehari-hari.
 - b. Di harapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi, bahan perbandingan dan peningkatan kinerja Karyawan Perumdam Krueng Peusangan