

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PUSAT^{Had}
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN
PURWAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Putri Rania Meydanti

2017120233

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2022

**THE EFFECT OF WORKLOAD AND WORK STRESS ON
EMPLOYEES JOB SATISFACTION IN PUSAT *Had*
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN
PURWAKARTA**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management

By :
Putri Rania Meydanti
2017120233

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2022

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



PERSETUJUAN UNTUK DISIDANGKAN
“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN di PUSAT
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN
PURWAKARTA”

Oleh :

Putri Rania Meydanti

2017120233

Bandung, Februari 2022

Ketua Program Sarjana Manajemen,

(Dr. Istiharini, SE.,MM.,CMA)

Pembimbing Skripsi,

07-02-2022

(A. Hadisoepadma, Drs, M.M)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Putri Rania Meydanti
Tempat, tanggal lahir : Purwakarta. 09 Mei 1999
NPM : 2017120233
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Draf Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta.

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

Bapak A. Hadisoepadma, Drs, M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung, Februari 2022
Dinyatakan tanggal : 7 Februari 2022
Pembuat pernyataan :



Putri Rania Meydanti

ABSTRAK

Badan Pendapatan Daerah merupakan instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan perpajakan yang mempunyai tugas untuk mengelola dan menghimpun dana dari pajak daerah, khususnya pajak kendaraan bermotor sebagai potensi terbesar pajak. Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta merupakan salah satu cabang Bapenda yang ada di Provinsi Jawa Barat. Banyaknya kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang mengakibatkan menurunnya pendapatan daerah, sehingga untuk menambah antusias wajib pajak membayarkannya diadakan program Triple Untung Plus. Hal tersebut menjadi tuntutan bagi karyawan di P3D Kab. Purwakarta untuk melakukan sosialisasi agar target dari pemerintah tercapai. Target dari pemerintah yang tinggi dalam situasi yang belum pulih akibat Covid 19 menambah beban kerja bagi karyawan.

Beban kerja yang berlebihan akan membuat karyawan mengalami stres saat bekerja. Salah satu dampak dari stres kerja akan menurunkan kepuasan kerja. Terpenuhinya kepuasan kerja akan membuat karyawan bekerja dengan sebaik mungkin begitupun sebaliknya. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dan eksplanatori. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan di P3D Kab. Purwakarta yang berjumlah 37 orang. Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa beban kerja dan stres kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 30.30% dan sisanya yaitu sebesar 69.70% didapat dari faktor-faktor lain, namun tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Kata kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

The Regional Revenue Agency is a government agency engaged in tax services that have the task of managing and collecting funds from regional taxes, especially motor vehicle taxes as the largest potential tax. Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Kabupaten Purwakarta is one of the Bapenda branches in West Java Province. The number of vehicles that do not re-register has resulted in a decrease in regional income, so to increase the enthusiasm of taxpayers to pay their obligations, the Triple Profit Plus program is held. This is a demand for employees at P3D Kab. Purwakarta to carry out socialization so that the government's target is achieved. The government's high target in a situation that has not yet recovered due to Covid 19 adds to the workload for employees.

Excessive workload will make employees experience stress at work. One of the effects of work stress will reduce job satisfaction. The fulfillment of job satisfaction will make employees work as well as possible and vice versa. Therefore, the purpose of this study was to determine the effect of workload and work stress on job satisfaction at the Regional Revenue Management Center of Purwakarta Regency.

In this study, researchers used quantitative and explanatory methods. Data collection was carried out by distributing questionnaires to employees at P3D Kab. Purwakarta, which amounted to 37 people. In this study, it was found that workload and work stress affected job satisfaction by 30.30%, and the remaining 69.70% was obtained from other factors, but not explained in this research model.

Keywords: Workload, Job Stress, Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Swt. Berkat karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan Skripsi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Dalam masa penyusunan laporan ini, peneliti sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga peneliti sangat berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua dan kakak peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat motivasi bagi peneliti untuk selama penyusunan skripsi;
2. Bapak A.Hadisoepadma, Drs, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi atas kesediannya untuk meluangkan waktu, memberi saran, dan masukan kepada peneliti selama masa penyusunan ini;
3. Ibu Dr. Istiharini, SE., M.M., CMA selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan;
4. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M..Si. selaku dosen wali peneliti dari awal hingga akhirnya masa perkuliahan;
5. Seluruh dosen serta staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang sudah memberikan informasi dan wawasan yang bermanfaat kepada peneliti ;
6. Seluruh karyawan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta yang sudah bersedia untuk menjadi objek penelitian skripsi ini;
7. Sultan Aditya Gunawan selaku pendamping peneliti, atas kesediannya untuk meluangkan waktu serta memberi dukungan dan doa hingga akhir penulisan skripsi ini;
8. Antoni, Iren, Stephen, Mawar, Cindy, Stella, Mattew selaku teman perkuliahan peneliti yang memberikan semangat, dukungan, dan membantu peneliti dalam penyusunan skripsi;

9. Rifka dan Ica selaku teman peneliti yang sudah menemani dan menghibur peneliti selama melakukan proses observasi di P3D Kab. Purwakarta;
10. Aisyah, Banyu, Riri, Peris, Amel, Anggi, dan Dewi selaku teman peneliti di SMA yang sudah memberikan dukungan dan doa.

Pada akhir kata, mungkin ucapan terimakasih ini kurang dapat mengekspresikan bantuan dan dukungan dari semua pihak yang membantu peneliti ini, tetapi kiranya senantiasa Allah akan melimpahkan Kasih dan Karunia-Nya untuk kalian semua.

Bandung, 7 Februari 2022

Peneliti



Putri Rania Meydanti
(2017120233)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Beban Kerja.....	8
2.1.1 Pengertian Beban Kerja.....	8
2.1.2 Jenis Beban Kerja.....	8
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	9
2.1.4 Dampak Beban Kerja	9
2.2. Stres Kerja	10
2.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	10
2.2.2 Faktor-faktor Penentu Stres.....	10
2.2.3 Konsekuensi Stres	12
2.3. Kepuasan Kerja	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja	13
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	13
2.3.3 Konsekuensi Kepuasan Kerja.....	13
2.4. Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	17
3.1. Metode dan Jenis Penelitian.....	17
3.2. Teknik Pengumpulan Data	18
3.2.1.Data Primer	18
3.2.2.Data Sekunder	19
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.4. Operasional Variabel.....	19
3.5. Pengukuran Variabel	22
3.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	23
3.6.1 Uji Validitas	23
3.6.2 Uji Reliabilitas	23
3.7. Teknik Analisis Data.....	24
3.7.1 Analisis Deskriptif	24

3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	26
3.7.2.2 Uji Multikolinieritas.....	26
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.7.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	27
3.7.2.5 Uji Signifikasi Individual (Uji T).....	27
3.7.2.6 Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	27
3.8. Objek Penelitian	27
3.8.1 Profil Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta.....	27
3.8.2 Visi dan Misi.....	29
3.8.2.1 Visi	28
3.8.2.2 Misi	28
3.8.3 Layanan	29
3.8.4 Analisis Karakteristik Responden.....	30
3.8.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
3.8.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
3.8.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	31
3.8.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	32
3.8.4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.	32
3.8.4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status ASN	33
3.8.4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 35

4.1. Analisis Statistik Data Penelitian.....	35
4.1.1 Analisis Beban Kerja Karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kab. Purwakarta.....	35
4.1.1.1 Tanggapan Responden Pada Dimensi Kuantitatif.....	36
4.1.1.2 Tanggapan Responden Pada Dimensi Kualitatif.....	37
4.1.2 Analisis Stres Kerja Karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kab. Purwakarta	38
4.1.2.1 Tanggapan Responden Pada Dimensi Ambiguitas Peran (Role Amiguity)	39
4.1.2.2 Tanggapan Responden Pada Dimensi Konflik Peran (<i>Role Conflict</i>).....	41
4.1.2.3 Tanggapan Responden Pada Dimensi Peran Berlebih (<i>Role Overload</i>).....	42
4.1.2.4 Tanggapan Responden Pada Dimensi Tuntutan Antar Pribadi (<i>Interpersonal Demand</i>)	43
4.1.2.5 Tanggapan Responden Pada Dimensi Struktur Organisasi (<i>Organizational Structure</i>).....	45
4.1.2.6 Tanggapan Responden Pada Dimensi Kepemimpinan Organisasi (<i>Organizational Leadership</i>).....	46
4.1.3 Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kab. Purwakarta.....	47
4.1.3.1 Tanggapan Responden Pada Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri (<i>The Work Itself</i>).....	48
4.1.3.2 Tanggapan Responden Pada Dimensi Pembayaran	49

4.1.3.3	Tanggapan Responden Pada Dimensi Promosi.....	50
4.1.3.4	Tanggapan Responden Pada Dimensi Pengawasan	51
4.1.3.5	Tanggapan Responden Pada Dimensi Rekan Kerja....	52
4.2.	Analisis Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2.1	Hasil Uji Normalitas	52
4.2.2	Hasil Uji Multikolinieritas	54
4.2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.3.1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.3.2.	Hasil Uji Pengaruh Parsial (Uji T).....	55
4.3.3.	Hasil Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.1.	Kesimpulan	58
5.2.	Saran.....	59
5.2.1	Bagi Instansi.....	59
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	20
Tabel 3. 2 Bentuk Skala Likert Interval	23
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	24
Tabel 3. 4 Rentang Skala.....	25
Tabel 4. 1 Rata-rata Keseluruhan Nilai Dimensi Pada Variabel Beban Kerja.....	35
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Pada Dimensi Kuantitatif.....	36
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Pada Dimensi Kualitatif.....	37
Tabel 4. 4 Rata-rata Nilai Dimensi Pada Variabel Stres Kerja	38
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Pada Dimensi Ambiguitas Peran	40
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Pada Dimensi Konflik Peran	41
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Pada Dimensi Peran Berlebih	42
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Pada Dimensi Tuntutan Antar Pribadi.....	43
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Pada Dimensi Struktur Organisasi.....	45
Tabel 4. 10Tanggapan Responden Pada Dimensi Kepemimpinan Organisasi	46
Tabel 4. 11Rata-rata Nilai Keseluruhan Dimensi Pada Variabel Kepuasan Kerja	47
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Pada Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri	48
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Pada Dimensi Pembayaran	49
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Pada Dimensi Promosi	50
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Pada Dimensi Pengawasan	51
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Pada Dimensi Rekan Kerja.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 3. 1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 3. 2 Grafik Responden Berdasarkan Usia	31
Gambar 3. 3 Grafik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	31
Gambar 3. 4 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
Gambar 3. 5 Grafik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	32
Gambar 3. 6 Grafik Responden Berdasarkan Status ASN.....	33
Gambar 3. 7 Grafik Responden Berdasarkan Penghasilan	33
Gambar4. 1 Nornal Probability Plot	53
Gambar4. 2 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	53
Gambar4. 3 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Gambar4. 4 Hasil Uji Heteroskedasitas	54
Gambar4. 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Gambar4. 6 Hasil Uji Pengaruh Parsial	56
Gambar4. 7 Hasil Uji Pengaruh Simultan.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A (Kuesioner Penelitian)	63
Lampiran B (Riwayat Hidup).....	73

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi COVID 19 membuat kekacauan perekonomian seluruh dunia termasuk Indonesia. Menurut pengamat kebijakan publik dan pelaku bisnis, Dr. R. Stevanus menyampaikan bahwa terdapat minimal 5 dampak besar akibat covid 19 bagi perekonomian nasional diantaranya yaitu melemahnya konsumsi rumah tangga atau melemahnya daya beli masyarakat secara luas, menurunnya angka investasi diberbagai sektor usaha, pelemahan ekonomi daerah dan nasional, pergeseran pola bisnis dan penerapan bisnis model yang tidak biasa, dan terakhir yang cukup signifikan yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. (DPRD DIY, 2019).

Hal tersebut berdampak pada salah satu instansi perpajakan bernama Badan Pendapatan Daerah. Bapenda adalah suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan pajak. Program kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat mencakup dua aspek yakni pendapatan dan pelayanan. Bapenda Jabar dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal pelayanan pajak dan retribusi daerah. Bapenda Jabar adalah instansi yang mengelola pajak daerah dan retribusi di provinsi Jawa Barat yang terdiri dari 34 cabang baik Kabupaten / Kota.

Peneliti melakukan penelitian pada salah satu cabang Bapenda yang ada di Jawa Barat, tepatnya di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta (P3D Kab. Purwakarta). P3D merupakan salah satu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan pajak kepada masyarakat, dimana pajak kendaraan bermotor merupakan potensi terbesar penerimaan pajak daerah tingkat provinsi. Program kerja yang dimiliki P3D yaitu pelayanan dan pendapatan. Pendapatan yang didapatkan dari pelayanan dimanfaatkan ke berbagai aspek seperti pendidikan, kesehatan, pembangunan infrastruktur, dan gaji karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bendahara Penerimaan didapatkan informasi bahwa pada tahun 2020 terjadi penurunan realisasi penerimaan pajak

daerah di P3D Kab. Purwakarta antara lain seperti PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), dan PAP (Pajak Air Permukaan). Hal ini diakibatkan kepatuhan wajib pajak yang menurun akibat pandemi covid 19 yang mengganggu perekonomian sehingga antusias Wajib Pajak untuk membayarkan kewajibannya menurun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan, penurunan penerimaan pajak dikarenakan kenaikan jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang. Oleh sebab itu, pemerintah pusat yaitu Bapenda Provinsi Jawa Barat mengadakan program Triple Untung Plus. Triple Untung Plus merupakan program yang diadakan dengan tujuan memberikan keuntungan bagi wajib pajak berupa bebas denda pajak kendaraan bermotor, bebas BBNKB II (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II), bebas tunggakan tahun ke-5 (kelima), diskon BBNKB I (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor I), dan diskon pajak kendaraan bermotor hingga 10%. Program ini diharapkan dapat menambah antusias wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya.

Dalam situasi perekonomian Indonesia yang belum pulih, karyawan P3D Kab. Purwakarta diharuskan untuk merealisasikan target dari Bapenda Provinsi Jawa Barat. Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Purwakarta (Kapus P3D Kab. Purwakarta) memutuskan untuk mengadakan sosialisasi dengan gencar melalui pemasangan spanduk di tempat yang strategis, berkolaborasi dengan radio daerah dan tv, operasi gabungan, hingga sosialisasi ke berbagai desa. Tidak hanya itu, demi membangkitkan perekonomian dan mencapai target, P3D Purwakarta melakukan berbagai cara dengan salah satunya yaitu menambah jadwal pelayanan di hari Minggu. Hal ini mengakibatkan beban kerja yang berlebih pada karyawan. Hal itu disampaikan oleh beberapa karyawan PNS di P3D Kab. Purwakarta

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan PNS, mereka mengatakan bahwa pekerjaan di P3D Kab. Purwakarta cukup berat. Karyawan diharuskan untuk melaksanakan program kerja yang ditetapkan pemerintah pusat seperti penerimaan pajak dan pelayanan yang berkualitas terlebih dengan kondisi covid 19 saat ini menambah beban pekerjaan dan pikiran. Selain harus mengerjakan tugas utama, beberapa karyawan harus siap ditugaskan untuk melakukan pelayanan

di luar P3D Kab. Purwakarta seperti layanan Samkel, SAMDONG, SAMADES, dan SAMSAT Outlet. Waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan di luar adalah sekitar enam jam dengan waktu perjalanan. Setelah selesai melakukan pelayanan, karyawan harus mengerjakan tugas utamanya di ruangan. Kegiatan lainnya, karyawan PNS diharuskan untuk membuat laporan kinerja harian serta bulanan yang harus dikirim ke pusat. Karyawan melaporkan kinerjanya dengan cara melakukan penginputan pada aplikasi bernama IKI dan TRK. Aplikasi tersebut wajib untuk diisi karena akan berdampak pada besarnya tunjangan yang didapatkan karyawan PNS. Bagi beberapa karyawan hal ini dianggap menyita waktu dan tidak mudah, terlebih banyak karyawan PNS yang sudah berusia lebih dari 40 tahun yang kurang mengerti akan teknologi.

Target penerimaan dan tuntutan pekerjaan yang tinggi akan menimbulkan berbagai respon misalnya psikis dan perilaku. Tidak jarang karyawan mengalami stres saat bekerja akibat beban kerja, target penerimaan, serta tekanan yang dirasakan oleh dirinya. Jika hal itu diabaikan maka akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan di P3D Kab. Purwakarta. Seperti yang dilihat pada saat peneliti melakukan observasi, beberapa karyawan PNS terlihat sering merorok di area kerja dan menunda pekerjaan. Tidak jarang karyawan PNS melimpahkan beban kerja kepada karyawan Non PNS karena tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Hal ini berdampak pada penambahan beban kerja yang tidak sesuai dengan tugas utama karyawan Non PNS. Berdasarkan wawancara dengan karyawan bagian teknis, tidak jarang mereka mendapatkan pekerjaan dari dua atau lebih atasan secara bersamaan sehingga karyawan merasa dilema dan mengeluh sakit kepala.

Kepuasan kerja merupakan masalah klasik bagi banyak instansi. Hal ini dikarenakan setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dengan yang lainnya tergantung pada sistem nilai yang berlaku didalam diri mereka masing-masing. Oleh karena itu, instansi harus pintar dalam mendorong setiap pimpinannya untuk bisa memahami berbagai kebutuhan karyawan yang berkaitan langsung dengan kepuasan kerja. Karyawan sebagai elemen yang paling berperan dalam pencapaian tujuan instansi memiliki pemikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam bekerja.

Seorang karyawan yang memiliki nilai kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap rajin dan rasa tanggung jawab yang tinggi sedangkan untuk seorang karyawan yang memiliki nilai kepuasan kerja rendah akan menampilkan sikap malas bekerja, absen, dan rasa tanggung jawab yang rendah. (Robbins & Judge, 2013). Kinerja pelayanan pajak di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah dipengaruhi oleh organisasi dan tata kerja, sumber daya aparatur, sarana dan fasilitas pelayanan, serta pelayanan khusus. Pelayanan yang bermutu dan berkualitas serta pencapaian target penerimaan dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Stres dan beban kerja merupakan salah satu aspek yang penting bagi instansi karena mempunyai keterkaitan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta?
2. Bagaimana stres kerja karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta?
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui beban kerja karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta.
2. Mengetahui stres kerja karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta.
3. Mengetahui kepuasan kerja karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta.
4. Mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi
Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja yang dialami karyawan P3D Kab. Purwakarta, sehingga dapat mengoptimalkan sumber daya manusia.
2. Bagi Peneliti
Memberikan pelajaran serta wawasan yang berkaitan dengan analisis kepuasan karyawan, beban kerja, dan stres kerja.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi tambahan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji hal yang sama yaitu pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja sebagai variabel terikat dipengaruhi oleh dua variabel bebas yakni Beban Kerja (X_1) dan Stres Kerja sebagai (X_2).

Beban kerja adalah serangkaian proses atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara 1997:46). Beban kerja dibagi menjadi dua jenis yaitu beban kerja berlebih kuantitatif dan beban kerja berlebih kualitatif. (Munandar, 2010). Pengukuran beban kerja dilakukan secara kinerja, subjektif, dan fisiologis. Beban kerja yang disesuaikan dengan kapasitas kemampuan yang dimiliki oleh karyawan adalah beban kerja yang baik. Pemenuhan kebutuhan beban kerja akan meningkatkan kepuasan karyawan terhadap segala bentuk pekerjaan. Tuntutan beban kerja karyawan yang tergolong berat menimbulkan stres kerja bagi karyawan.

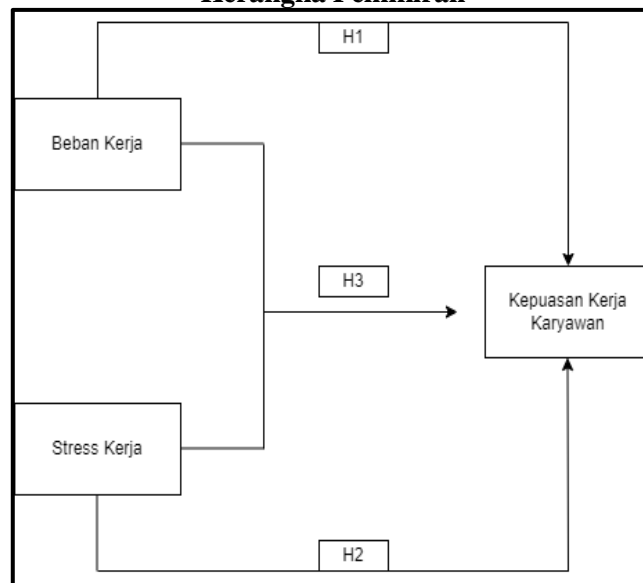
Stres adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang berkaitan dengan apa yang diinginkan oleh individu tersebut. Ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan stres yaitu faktor lingkungan, organisasi, dan individu. Pengukuran stres karyawan berdasarkan pada enam kriteria yakni *Role Ambiguity*, *Role Conflict*, *Role Overload*, *Interpersonal Demands*, *Organizational Structure*, dan *Organizational Leadership*. (Robbins & Judge, 2013)

Kepuasan kerja adalah sikap karyawan yang dimana menggambarkan mengenai hasil pekerjaan yang telah dilakukan sesuai dengan evaluasi yang didapatkan dari karakteristik karyawan tersebut. Kepuasan kerja terbentuk dari persepsi subjektif karyawan mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan organisasi. Faktor-faktor penentu kepuasan kerja antara lain pekerjaan itu sendiri, pembayaran, promosi, pengawasan, dan rekan kerja. (Robbins & Judge, 2003).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tentama & Rahmawati (2019), menyatakan bahwa stres kerja dan beban kerja memberikan kontribusi sebesar 39,9% terhadap kepuasan kerja dengan 61% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Penelitian lainnya, dilakukan oleh Wijaya (2018) yang mengatakan terdapat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dimediasi oleh stres kerja. Semakin besar beban kerja, semakin tinggi tingkat stres, dan kepuasan kerja karyawan menurun.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh antara beban kerja, stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Kerangka pemikiran dapat digambarkan pada gambar sebagai berikut:

Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran



Berikut adalah rumusan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini:

- H₁ : Beban Kerja (X₁) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)
- H₂ : Stres Kerja (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)
- H₃ : Beban Kerja (X₁) dan Stres Kerja (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y)

