

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung**

Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung sebagai salah satu Kantor Imigrasi yang berada pada pusat wilayah ibu kota provinsi Jawa Barat merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan Keimigrasian di wilayah Kota Bandung. Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung didirikan pada tahun 1952 bertempat di jalan Dago Bandung yang kemudian mengalami beberapa kali pemindahan lokasi kantor, dari Jl. Dago pindah ke Jl. Merdeka. Kemudian pindah lokasi ke Jl. Dalem Kaum tepatnya di Pendopo Bandung, kemudian pindah ke Jl. Diponegoro No.34 Bandung dan yang terakhir pindah ke Jl. Surapati No.82 Bandung. Diresmikan oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Bapak Soehendro Hendarsin, SH. pada tanggal 19 Maret 1983.

Gedung Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung dengan alamat Jl. Surapati No.82 Bandung dibangun berdasarkan DIP No.32/xiii/3/1981 tanggal 16 Maret 1981. Luas tanah keseluruhan yaitu 2.822 m<sup>2</sup>, luas bangunan 1.578 m<sup>2</sup>, dibelakang gedung Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung telah dibangun pula karantina dengan luas bangunan 200 m<sup>2</sup> serta gedung aula dengan luas bangunan 304 m<sup>2</sup>.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung merupakan salah satu unit pelaksana teknis dilingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat. Wilayah kerja sesuai Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor: M.03.pr.07.04 Tahun 1999 tanggal 19 April 1991 meliputi 7 ( tujuh) kabupaten dan 1 (satu) Kotamadya yang terdiri dari:

- a. Kota Bandung
- b. Kab. Bandung
- c. Subang
- d. Cimahi
- e. Bandung Barat
- f. Sumedang
- g. Garut
- h. Tasikmalaya

Namun, dengan dibukanya beberapa Kantor Imigrasi baru dalam lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI No.M.05-PR.07.04 Tahun 2002 tanggal 25 september 2002, maka wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung berkurang menjadi :

- a. Kota Bandung
- b. Kab. Bandung
- c. Kab. Subang
- d. Kota Cimahi
- e. Kab. Bandung Barat
- f. Kab. Sumedang

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung telah menyusun rencana yang tertuang di Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung. Visi berkaitan dengan pandangan kedepan menyangkut Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung dalam melayani masyarakat agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif, transparan serta produktif untuk mencapai tujuan.

### **1.1.2 Logo Kantor Imigrasi**

Setiap Kantor Imigrasi pastinya memiliki identitas yang berfungsi sebagai tanda pengenal atau jati diri Kantor Imigrasi kepada khalayak publik. Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung memiliki logo atau lambang seperti dibawah ini:



**Gambar 1.1 Logo Kantor Imigrasi**

*Sumber:* [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id) (2019)

Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung memiliki logo seperti gambar 1, tidak ada penjelasan khusus mengenai logo tersebut. Namun, logo tersebut memiliki makna “*Bhumi Pura Wira Wibawa*” yang berarti “Perwira Penjaga Pintu Gerbang yang Berwibawa”.

### **1.1.3 Visi dan Misi**

a. Visi

Menjadikan insan imigrasi yang profesional , berwibawa dan berwawasan global, sehingga terwujud pelayanan prima dibidang keimigrasian bagi masarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung.

b. Misi

- 1) Melaksanakan pelayanan yang cepat
  - 2) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia
  - 3) Memberikan kemudahanyang berkualitas dalam pelayanan terhadap masyarakat
  - 4) Mengembangkan sistem informasi keimigrasian
- Melaksanakan pengawasan dan pemantauan orang asing dalam kerangka mengamankan serta menunjang pembangunan nasional

### 1.1.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung

Berikut ini merupakan struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung

Sumber: Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung

### 1.1.5 Tugas Pokok

Berikut adalah uraian tugas pokok yang dimiliki oleh setiap bagian:

a. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan penyusunan rencana program dan anggaran
- 2) Pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan dan pengendalian internal serta evaluasi dan pelaporan,

dibidang administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara dan rumah tangga.

b. Kepala Urusan Kepegawaian

Kepala urusan bagian umum mempunyai tugas untuk melakukan pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, pelaksanaan dan pengendalian internal.

c. Urusan Keuangan

Urusan keuangan mempunyai tugas untuk melakukan penyiapan pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, pelaksanaan dan pengendalian internal.

d. Urusan Umum

Urusan keuangan mempunyai tugas untuk melakukan penyiapan pengelolaan barang milik negara dan rumah tangga

e. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM)

Seksi lalu lintas keimigrasian mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan dibidang lalu lintas keimigrasian
- 2) Pelayanan paspor
- 3) Pelayanan surat perjalanan laksana paspor bagi orang asinh
- 4) Pelayanan pas lintas batas
- 5) Pemeriksaan dokumen keimigrasian
- 6) Pemberian tanda masuk dan tanda keluar
- 7) Penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar

f. Subseksi Intelejen dan Penindakan Keimigrasian (INTELDAKIM)

Subseksi pelayanan dokumen perjalanan mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan penyiapan penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan dibidang intelejen, pengawasan dan penindakan keimigrasian
- 2) Pelaksanaan kerja sama intelejen dan pengawasan keimigrasian
- 3) Pelaksanaan dan pengordinasian penyelidikan intelijen keimigrasian
- 4) Penyajian informasi produk intelijen
- 5) Pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor dan instalasi vital keimigrasian.
- 6) Pelaksanaan tindakan administratif keimigrasian
- 7) Pelaksanaan pemulangan orang asing

g. Subseksi Statuskim (Status Keimigrasian)

Subseksi Status Keimigrasian (STATUSKIM) memiliki tugas, yaitu melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemeriksaan, penelaahan dan penyelesaian alih status keimigrasian, penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan untuk penerbitan surat keterangan keimigrasian, pelayanan surat keterangan keimigrasian dan bukti pendaftaran anak ber-kewarganegaraan ganda.

h. Subseksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM)

Subseksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) memiliki tugas, yaitu Melakukan pemanfaatan, pemeliharaan dan pengamanan system teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi saat ini sebuah organisasi ataupun perusahaan dituntut untuk harus mampu mengembangkan kompetensi internal ataupun eksternalnya. Kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah organisasi atau perusahaan perlu ditingkatkan guna tercapainya visi dan misi organisasi atau perusahaan. Sinambela (2016:5) mengatakan bahwa sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting yang dimiliki oleh sebuah organisasi, sedangkan manajemen yang efektif merupakan kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut.

Menurut *Hur et al* (2015) mengelola emosi pegawai adalah aset terpenting bagi sebagian besar organisasi, khususnya organisasi berbasis pelayanan karena manfaat nyata pada kinerja yang sukses. Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung sebagai instansi pemerintah mempunyai peran penting untuk melaksanakan pelayanan baik langsung maupun tidak langsung kepada para masyarakat yang mana memiliki kepentingan dalam pembuatan dokumen perjalanan yaitu Surat Perjalanan Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor; fasilitas keimigrasian pada warga negara asing yaitu pemberian visa, izin tinggal dan status keimigrasian pada warga negara asing yaitu pemberian visa, izin tinggal dan status keimigrasian, penyelidikan dan penindakan keimigrasian dan sistem teknologi keimigrasian dan lainnya. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk sebuah instansi pemerintah, karena setiap pelayanan akan menentukan persepsi pemohon dan menentukan citra dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah tingkat stres kerja pegawai. Stres kerja menurut Danang (2012:102) sebagai suatu respon adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan proses psikologi individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologi dan fisik pada seseorang. Menurut Kirkcaldy dalam Gita Pratiwi (2010) stres kerja dapat memengaruhi penurunan kinerja karyawan. Robbins & Judge (2013:601) menyatakan bahwa seorang individu yang mengalami stres umumnya mengalami tiga kategori gejala umum diantaranya gejala fisiologis, gejala psikologis, serta gejala perilaku. Berdasarkan hal tersebut maka jika seseorang mengalami tekanan dalam berbagai kondisi baik dari lingkungan luar kerja maupun dari lingkungan kerja dapat mengakibatkan stres dalam bekerja yang dapat berpengaruh menurunkan kinerjanya.

Dibawah ini merupakan hasil dari wawancara dengan Bapak Daeni selaku staff kepegawaian mengenai fenomena atau masalah yang sering terjadi dan dapat menyebabkan stres kerja pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung, yaitu:

a. Konflik Dengan Pemohon Dokumen Perjalanan

Permasalahan yang paling sering dihadapi oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung, yaitu konflik dengan para pemohon dokumen perjalanan. konflik tersebut berawal dari keluhan pemohon dokumen perjalanan mengenai keterlambatan data atau dokumen yang telah diajukan pemohon dokumen perjalanan. Keterlambatan penerimaan dokumen perjalanan biasanya disebabkan oleh beberapa hal seperti sistem pusat error, kesalahan penginputan data dan faktor lainnya.

b. Sistem Pusat *Error*

Sering kali di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung terjadi *error* pada sistem pusat. *Error* nya sistem pusat sering kali membuat pekerjaan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung terhambat dan terjadi penumpukan pekerjaan di akhir hari kerja. Perbaikan sistem pusat *error* membutuhkan waktu yang cukup lama, hal tersebut mengharuskan para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung untuk lembur karena setiap pekerjaan harus dapat diselesaikan pada hari itu juga.

c. Rusaknya fasilitas kerja

Pekerjaan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung selalu berhubungan dengan dokumen atau surat penting lainnya maka diperlukan fasilitas kerja seperti mesin fotocopy, mesin *scanner*, printer dan lainnya yang berfungsi dengan baik. Apabila fasilitas kerja tersebut rusak, tentunya akan menghambat pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawai, beliau menjelaskan bahwa fasilitas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung yang sering rusak yaitu mesin *scanner* dan mesin fotocopy hal tersebut berdampak pada kecepatan dalam penyelesaian kerja. Fasilitas lain yang dirasa kurang adalah pendingin udara yang sering kali mati, sehingga membuat pegawai yang sedang bekerja merasa kurang nyaman. Beberapa loket pengambilan foto pemohon dokumen dan surat penting mempunyai penerangan yang kurang, sehingga hasil foto yang didapat terkadang mengecewakan pemohon.

d. Human Error

Human *error* yang dimaksud disini adalah pegawai yang melakukan kesalahan penginputan data pemohon dokumen perjalanan. Kesalahan penginputan data membuat pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung harus mengulang pekerjaannya dan hal tersebut merupakan salah satu penyebab keterlambatan penerimaan dokumen perjalanan yang telah diajukan oleh pemohon.

e. Adanya Calo

Sering kali didapati calo yang berkeliaran di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung, yang mana hal tersebut membuat para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi juga harus bekerja ekstra untuk mengawasi jalannya proses registrasi permohonan dokumen perjalanan. Karena dikhawatirkan calo tersebut melakukan manipulasi data.

Kemudian untuk mendukung hasil dari wawancara, penulis melakukan penyebaran prakuesioner yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat stres kerja di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung dengan menyebarkan kepada 25 responden. Berikut ini adalah hasil dari pra kuesioner stres kerja yang didapat:



**TABEL 1.1**  
**HASIL PRAKUESIONER PERSENTASE STRES KERJA**

No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Skor Total	Skor Ideal	%	Kategori
			STS(1)	TS(2)	CS(3)	S(4)	SS(5)					
1.	Beban Kerja	Beban kerja yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan kemampuan dan keterampilan	0	5	15	5	0	25	75	125	60,00%	Cukup Tinggi
2.	Sikap Pemimpin	Pemimpin memberikan perlakuan berbeda terhadap seluruh pegawai	3	8	11	3	0	25	64	125	51,20%	Cukup Tinggi
		Sikap pemimpin dapat mempengaruhi kondisi kerja	0	2	4	9	10	25	95	125	81,20%	Tinggi
3.		Waktu dan peralatan kerja yang ada dikantor	2	9	10	4	0	25	66	125	52,80%	Cukup Tinggi

	Waktu dan Peralatan Kerja	belum lengkap dan memadai											
		Pekerjaan saya dituntut untuk kerja cepat	0	2	5	10	8	25	99	125	79,20%	Tinggi	
4.	Konflik Kerja	Saya merasa komunikasi antar pegawai belum terjalin dengan baik	0	4	12	6	3	25	83	125	61,40%	Cukup Tinggi	
5.	Balas Jasa	Balas jasa yang diberikan belum cukup untuk memenuhi kebutuhan saya dan keluarga	3	8	9	5	0	25	66	125	52,80%	Cukup Tinggi	
6.	Masalah Keluarga	Masalah keluarga berpengaruh terhadap pekerjaan dan kinerja saya	0	4	6	11	4	25	90	125	72,00%	Tinggi	

	Rata-Rata	638	1000	63,80%	Tinggi
--	-----------	-----	------	--------	--------

*Sumber:* Data Olahan Pribadi

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan persepsi responden terhadap variabel stres kerja di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung berada pada kategori tinggi dengan persentase total skor sebesar 63,80%. Tingkat stres kerja tertinggi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung terdapat pada item pernyataan “Pekerjaan saya dituntut untuk kerja cepat” yaitu dengan persentase sebesar 79,20%. Sementara tingkat stres kerja terendah pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung terdapat pada item pernyataan “Pemimpin memberikan perlakuan berbeda terhadap seluruh pegawai” yaitu dengan persentase sebesar 51,20%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyebab besar stres kerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung bukan dikarenakan sikap pemimpin yang berbeda.

Perhitungan untuk menentukan kategori pada tabel diatas menggunakan garis kontinum yang telah diolah penulis. Sangat rendah mempunyai rentang nilai 7,00% - 25,60%, rendah mempunyai rentang nilai >25,60% - 44,20%, Cukup tinggi mempunyai rentang nilai >44,20% - 62,80%, pada kategori tinggi mempunyai rentang nilai >62,80% - 81,40%, dan yang terakhir sangat tinggi mempunyai nilai rentang >81,40% - 100%.

Menurut Robbins & Judge (2009:678) menyatakan terdapat tiga gejala umum yang merupakan konsekuensi dari stres kerja yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku. Gejala fisiologis membawa dampak pada kesehatan jasmani pegawai, gejala psikologis memberikan dampak pada penurunan semangat kerja bahkan dapat menimbulkan depresi dan gejala perilaku berdampak kepada kebiasaan, absensi dan produktifitas pegawai. Maka berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa salah satu dampak stres kerja adalah absensi. Kemudian untuk mendukung hasil dari prakuesioner variabel stres kerja, penulis melakukan pengolahan data absensi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung pada tahun 2019, dengan jumlah pegawai dalam perhitungan absensi ini adalah sebesar 54 dari 113 pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung, Berikut ini adalah data absensi pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung pada tahun 2019:

## **TABEL 1.2**

## ABSENSI PEGAWAI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI BANDUNG 2019

Bulan	Sakit	Cuti	Ijin	Tanpa Ijin	Jumlah
Januari	1,68%	3,45%	0,42%	0,25%	5,8%
Febuari	0,38%	2,43%	0,48%	0,29%	3,58%
Maret	0,18%	2,96%	0,46%	0,09%	3,69%
April	2,24%	0,09%	0%	0,29%	7,30%
Mei	2,73%	4,23%	0,17%	0%	7,13%
Juni	2,09%	3,70%	0,70%	0,61%	7,14%
Juli	1,20%	4,18%	0%	0,32%	5,7%
Agustus	1,77%	1,43%	0,84%	0,08%	4,12%
September	1,85%	3,00%	0,52%	0,70%	6,06%
Oktober	0,96%	1,77%	0,40%	0,16%	3,29%
November	0,26%	4,14%	0,79%	0,61%	5,8%
Desember	0,64%	8,61%	0%	0%	9,25%
<b>Rata - rata</b>					5,73%

Sumber : Kepegawian Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung

Menurut Ardana, dkk. (2012:52) bahwa rata-rata tingkat absensi 2 sampai 3 persen per bulan masih dianggap baik, sedangkan tingkat absensi yang mencapai 15 sampai 20 persen per bulan sudah menunjukkan gejala yang sangat buruk. Tingkat absensi pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung yaitu sebesar 5,73% pada tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan tingkat absensi berada pada kategori gejala cukup tinggi atau sedang.

Menurut Hasibuan (2014:9) menyatakan bahwa salah satu hal yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan atau organisasi agar mampu berjalan sesuai dengan tujuan yang di harapkan oleh manajemen adalah karyawan, karena dengan dikelolanya karyawan secara baik, maka karyawan akan merasakan kepuasan dalam

bekerja dan perusahaan akan dapat menjadikan hal tersebut sebagai umpan balik yang sangat berharga dalam mewujudkan tujuan perusahaan atau organisasi.

Hasibuan (2014:203), Ardana, dkk. (2013:24) menyatakan kepuasan kerja yang tinggi sangat memengaruhi kondisi kerja dan memberikan keuntungan yang nyata tidak saja bagi pekerja tetapi juga bagi organisasi. Kemudian Wibowo (2012) mengungkapkan bahwa karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya maka akan berdampak positif terhadap pencapaian kinerja individual. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung, penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada 25 responden dan hasil yang diperoleh yaitu sebagai berikut:

**TABEL 1.3****HASIL PRAKUESIONER PERSENTASE KEPUASAN KERJA**

No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Skor Total	Skor Ideal	%	Kategori
			STS(1)	TS(2)	CS(3)	S(4)	SS(5)					
a.	Pekerjaan itu sendiri	Saya merasa nyaman dan senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya	0	2	21	2	0	25	75	125	60,00%	Cukup Tinggi
b.	Upah atau Gaji	Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya	0	0	18	7	0	25	82	125	65,60%	Tinggi
c.	Promosi	Semua pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	0	0	6	19	0	25	94	125	75,20%	Tinggi

Bersambung

Sambungan

No	Dimensi	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Skor Total	Skor Ideal	%	Kategori
			STS(1)	TS(2)	CS(3)	S(4)	SS(5)					
d.	Penyelia	Atasan saya selalu menghargai dan memberi apresiasi atas pekerjaan yang telah saya lakukan dengan baik.	0	0	11	12	2	25	91	125	72,80%	Tinggi
e.	Situasi Kerja & Rekan Kerja	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila mengalami kesulitan dalam pekerjaan.	0	0	17	5	3	25	86	125	68,80%	Tinggi
Rata-Rata									428	750	68,48%	Tinggi

Sumber : Data Primer Olahan Pribadi



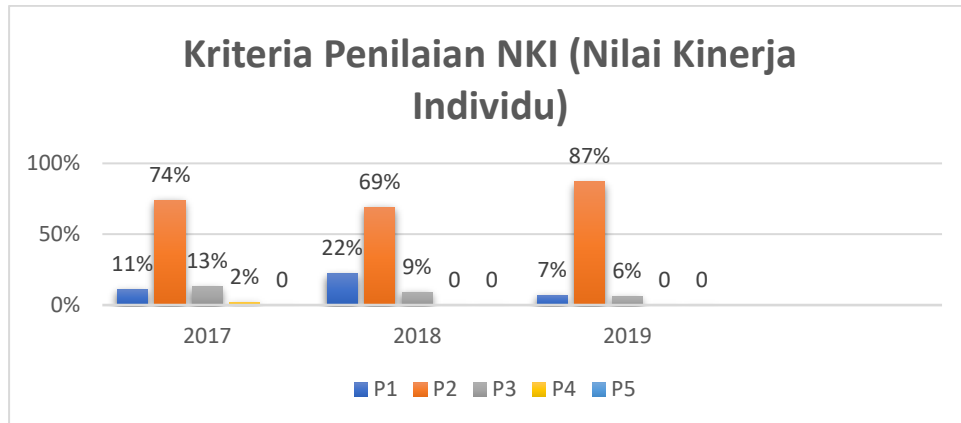
Berdasarkan tabel 1.3 menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan kerja di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung berada pada kategori tinggi dengan persentase rata-rata sebesar 68,48%. Tingkat kepuasan kerja tertinggi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung terdapat pada item pernyataan “Semua pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung diberikan kesempatan yang sama untuk promosi” yaitu dengan persentase sebesar 75,20%. Sementara itu, tingkat kepuasan kerja terendah pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung terdapat pada item pernyataan “Saya merasa nyaman dan senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya” yaitu dengan persentase sebesar 60%.

Perhitungan untuk menentukan kategori pada tabel diatas menggunakan garis kontinum yang telah diolah penulis. Sangat rendah mempunyai rentang nilai 7,00% - 25,60%, rendah mempunyai rentang nilai >25,60% - 44,20%, Cukup tinggi mempunyai rentang nilai >44,20% - 62,80%, pada kategori tinggi mempunyai rentang nilai >62,80% - 81,40%, dan yang terakhir sangat tinggi mempunyai nilai rentang >81,40% - 100%.

Dari hasil pra kuesioner pada 25 pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung dapat diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah kepuasan kerja dengan rata-rata persentase sebesar 68,48% yang termasuk dalam kategori tinggi.

Perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan tidak terlepas faktor kinerja yang baik dan memberi pengaruh sebagai kekuatan pendorong yang mampu memberi percepatan terhadap sasaran perusahaan. Menurut Fahmi (2014:127) kinerja adalah sebuah hasil yang didapatkan oleh suatu individu dalam organisasi baik itu yang berorientasi terhadap keuntungan dan tidak berorientasi terhadap keuntungan dengan memberikan kontribusi yang baik. Sudarmanto (2009:8) berpendapat bahwa kinerja merupakan pencapaian atau efektivitas pada pegawai yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu rencana pekerjaan, manajemen pekerjaan dan karakteristik individu.

kinerja seorang pegawai dapat dinilai berdasarkan keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan berdasarkan target yang ditugaskan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung. Berikut adalah tingkat kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung periode 2019:



**Gambar 1.3 Kriteria Penilaian NKI (Nilai Kerja Individu)**

sumber : Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung

**TABEL 1.4**

**KINERJA PEGAWAI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI BANDUNG**

Tahun	Jumlah Pegawai	Kriteria Penilaian NKI (Nilai Kinerja Individu)				
		P1	P2	P3	P4	P5
2017	54	11%	74%	13%	2%	0
2018	54	22%	69%	9%	0	0
2019	54	7%	87%	6%	0	0

Sumber : Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung

- P1 (Prestasi 1) >90% : Istimewa
- P2 (Prestasi 2) 80% - 90% : Baik
- P3 (Prestasi 3) 60%-70% : Cukup Baik
- P4 (Prestasi 4) 50% : Buruk
- P5 (Prestasi 5) <50% : Sangat Buruk

Dari hasil rekapitulasi kinerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung periode 2017-2019, berdasarkan tabel 1.4 presentase P1 (Istimewa) selama 3 tahun terakhir sangat fluktuatif. Berikut ini adalah penjelasan dari tabel kriteria penilaian kinerja individu (NKI) diatas:

- a. P1 (Istimewa) pada tahun 2017 persentase kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung sebesar 11% dan pada tahun 2018 persentase kinerja pegawai

- mengalami kenaikan sebesar 22% dari tahun sebelumnya. Kemudian pada tahun 2019 presentasi P1 (Istimewa) mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 7%.
- b. P2 (Baik) pada tahun 2017 persentase kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung sebesar 74% dan pada tahun 2018 persentase kinerja pegawai mengalami penurunan sebesar 69% dari tahun sebelumnya. Kemudian pada tahun 2019 P2 (Baik) mengalami kenaikan yaitu sebesar 87%.
  - c. P3 (Cukup Baik) pada tahun 2017 persentase pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung sebesar 13% dan pada tahun 2018 persentase kinerja pegawai mengalami penurunan sebesar 9% dari tahun sebelumnya. Kemudian pada tahun 2019 P3(Cukup Baik) mengalami penurunan kembali yaitu sebesar 6%.
  - d. Pada kategori P4 (Buruk) pada tahun 2017 persentase pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung sebesar 2%. Kemudian pada tahun 2018 dan 2019 mengalami penurunan hingga 0%.
  - e. Pada kategori P5 (Sangat Buruk) selama 3 tahun terakhir tidak ada pegawai yang mendapat penilaian tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, penting bagi perusahaan atau organisasi untuk menyadari apa saja kebutuhan pegawai yang harus dipenuhi demi kesuksesan perusahaan atau organisasi. Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung merupakan sebuah instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat. Kinerja setiap pegawai perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar perusahaan atau organisasi dapat mencapai setiap tujuan yang telah ditetapkan. Apabila Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung mampu untuk meningkatkan kinerja pegawai nya, tentunya akan membawa dampak positif untuk citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung, karena bergerak dibidang pelayanan maka kepuasan setiap pemohon terhadap kinerja pegawai akan menjadi hal yang sangat penting. Kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung setiap tahun nya masih sangat fluktuatif, akan lebih baik apabila Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung mampu untuk menjaga stabilitas kinerja ataupun meningkatkan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung.

Mengacu pada realitas yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk melihat dampak dari stres kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dalam kehidupan keseharian pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian berjudul **“Pengaruh Stres Kerja dan**

## **Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung”.**

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti bermaksud untuk mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana gambaran tingkat stres kerja di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung?
- b. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung?
- c. Bagaimana pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung baik secara parsial maupun simultan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran tingkat stres kerja di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran tingkat kepuasan kerja di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Aspek Teoritis (Keilmuan)

Saya mengharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan acuan studi ilmiah mengenai “ Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung”

- b. Aspek Praktis (Guna Laksana)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung, agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling mendominasi penyebab stres kerja para pegawai. Sehingga dapat dijadikan masukan serta pertimbangan untuk kedepannya dalam pengembangan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung.

## **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama empat bulan dimulai dari bulan Januari 2019 sampai dengan April 2020.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistem penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Dengan sistematika penulisan dari penelitian ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tujuan pustaka penelitian, kerangka pemikiran dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian yang digunakan, operasionalisasi variabel, populasi dan teknik sampling, jenis dan teknik pengumpulan data, narasumber, teknik analisis dan alur penelitian

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini terdapat hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara sistematis sesuai dengan identifikasi masalah serta tujuan penelitian. Dalam pembahasan hasil pengolahan data, cakupan penelitian dan batasan penelitian serta benang merah interpretasi harus tampak jelas.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini disajikan kesimpulan hasil analisis data dalam kaitannya dengan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Kesimpulan penelitian diatas secara berurutan sesuai masalah dan pertanyaan penelitian.