BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bisnis, pegawai, dan sosial. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi. Sumber daya manusia juga merupakan aset dalam segala aspek manajemen, terutama yang berkaitan dengan kelangsungan hidup organisasi yang ada. Piliang et al., (2023) juga menyebutkan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu modal dan aset penting bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya tersebut dapat berupa tenaga, kemampuan, keahlian dan waktu, yang sebenarnya dapat digunakan secara terpadu dan optimal untuk kepentingan organisasi (Rahman et al., 2020).

Pada instansi dan organisasi pemerintah, sumber daya manusia merupakan faktor penentu utama dalam seluruh kegiatan untuk mengembangkan lembaga tersebut ke arah yang lebih baik di masa depan (Eldeen et al., 2017). Pemimpin suatu organisasi atau instansi tentunya ingin mempunyai sumber daya manusia yang unggul agar tugas yang diberikan oleh instansi tersebut dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta hasil pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan tujuan tugas (Sabrina, 2021). Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan benar sangatlah penting dalam menjalankan suatu organisasi atau instansi, karena pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan membantu lembaga tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau di inginkan.

Efektivitas kerja menitikberatkan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan tepat waktu, sehingga tidak terjadi penghamburan waktu, biaya, dan tenaga. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu (Hasmi et al., 2023). Suatu organisasi bisa dikatakan efektif jika organisasi tersebut selalu berusaha agar pegawai yang ada dalam organisasi tersebut dapat mencapai efetivitas kerja. Dengan efektivitas kerja, pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tepat waktu serta ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan. Efektivitas kerja organisasi suatu instansi selalu berusaha agar setiap pegawai yang terlibat di dalamnya dapat mencapai efektivitas kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Sanjaya et al., (2022) memaparkan bahwa efektivitas kerja ialah penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan artinya apakah pelaksanaan tugas tersebut dinilai cukup baik atau tidaknya bergantung pada bagaimana tugas itu dilaksanakan.

Suatu organisasi yang bisa dikatakan berhasil adalah organisasi yang mencapai target kinerja, salah satunya yaitu perusahaan umum daerah (PERUMDA) Air Minum Kota Padang, efektivitas kerja karyawan menjadi faktor krusial dalam menunjang keberhasilan pelayanan kepada masyarakat (Yetri dan Alvin 2025). Sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang penyediaan air bersih, PERUMDA Air Minum dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkesinambungan. Tingginya tuntutan pelayanan sering kali diiringi dengan beban kerja yang tinggi, baik secara fisik maupun mental. Selain itu,

efektivitas kerja karyawan juga tidak terlepas dari kondisi sumber daya manusia yang dimiliki. Jumlah karyawan yang bertugas turut memengaruhi kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan tenaga kerja yang memadai sangat penting untuk memastikan pemeriksaan jaringan, distribusi air, respons terhadap pengaduan, serta pemeliharaan rutin dapat berjalan secara optimal. Berikut jumlah karyawan di PERUMDA Air Minum Kota Padang dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Di PERUMDA Air Minum Kota Padang Berdasarkan Area Pelayanan

No	Area Pelayanan	Tetap / Orang	Kontrak / Orang	Jumlah Karyawan / Orang	Area Covered	Jumlah Pelanggan
1	Pusat	21	14	35	63 Daerah	40.732
2	Utara	33	9	42	64 Daerah	62.819
3	Selatan	32	13	45	34 Daerah	40.167
	Total	86	36	122	161	143.718

Sumber: PERUMDA Air Minum Kota Padang

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa PERUMDA Air Minum Kota Padang memiliki distribusi karyawan yang tersebar pada tiga area pelayanan, yaitu Pusat, Utara, dan Selatan. Pada Area Pelayanan Selatan tercatat sebanyak 45 orang karyawan, terdiri dari 32 karyawan tetap dan 13 karyawan kontrak, yang bertugas melayani 34 daerah cakupan dengan jumlah pelanggan sebanyak 40.167 orang. Jumlah ini menunjukkan bahwa Area Selatan memiliki komposisi tenaga kerja yang cukup besar dibandingkan Area Pusat dan hanya sedikit berbeda dari Area Utara, meskipun jumlah cakupan wilayahnya lebih sedikit. Namun demikian, Area Pelayanan Selatan memiliki wilayah layanan yang relatif luas dengan kondisi geografis yang beragam, sehingga membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang memadai untuk menjamin kelancaran distribusi air, pemeliharaan jaringan, serta respons terhadap gangguan layanan. Kondisi ini

mengindikasikan bahwa beban kerja di Area Selatan cukup tinggi dan membutuhkan dukungan tenaga kerja yang memadai untuk memastikan pemeriksaan jaringan, distribusi air, penanganan pengaduan, serta pemeliharaan rutin dapat berjalan optimal.

Pemilihan Area Pelayanan Selatan sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, area ini memiliki proporsi karyawan yang relatif besar dengan jumlah 45 orang dibandingkan cakupan wilayah yang dilayani, sehingga menarik untuk diteliti terkait bagaimana distribusi beban kerja dialokasikan dan bagaimana hal tersebut berdampak pada stres kerja serta efektivitas kerja karyawan. Kedua, Area Selatan merupakan salah satu wilayah yang sering menghadapi dinamika operasional, seperti variasi kebutuhan pelanggan dan kondisi jaringan yang heterogen, sehingga potensi tekanan kerja lebih tinggi dibandingkan wilayah lain. Ketiga, area ini menjadi representasi penting dalam menilai keberhasilan pelayanan PERUMDA Air Minum Kota Padang karena kualitas kinerja karyawan di wilayah ini langsung memengaruhi kepuasan masyarakat.

Dengan memahami alasan pemilihan Area Pelayanan Selatan sebagai objek penelitian, menjadi penting untuk melihat bagaimana kondisi tersebut tercermin dalam capaian organisasi secara menyeluruh. Evaluasi terhadap kinerja karyawan di wilayah ini tidak dapat dilepaskan dari pencapaian indikator kinerja utama yang telah ditetapkan oleh PERUMDA Air Minum Kota Padang. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan dan sejauh mana target strategis berhasil dicapai, capaian kinerja indikator kinerja utama pada setiap sasaran strategis PERUMDA Air

Minum Kota Padang area pelayanan selatan tahun 2024 dapat dilihat dalam tabel 1.2 berikut**.**

Tabel 1.2 Capaian Kinerja Indikator Kinerja Utama PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan Tahun 2024

No	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Tingkat Efektivitas (%)	Keterangan
1	Cakupan pelayanan air bersih	75%	65%	86,67	Belum mencapai target
2	Keandalan distribusi air 24 jam	90%	80%	88,89	Gangguan teknis jaringan
3	Penurunan Air Tidak Berekening (NRW)	25%	30%	83,33	Kebocoran masih tinggi
4	Jumlah sambungan pelanggan	100%	96,90%	96,9	Hampir sesuai target
5	Kualitas air sesuai baku mutu	100%	98%	98	Relatif sangat baik
6	Ketepatan penagihan pelanggan	95%	87%	91,58	Masih terdapat tunggakan
7	Penyelesaian pengaduan pelanggan	90%	85%	94,44	Respon relatif cepat
8	Peningkatan pendapatan perusahaan	100%	92%	92	Pendapatan meningkat namun belum optimal
	Total	100%	79,24%	91,47	Cukup Efektif

Sumber: PERUMDA Air Minum Kota Padang Tahun 2025

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja, tingkat efektivitas Perumda Air Minum Kota Padang secara keseluruhan mencapai 91,47%, yang termasuk dalam kategori cukup efektif. Efektivitas cakupan pelayanan air bersih tercatat sebesar 86,67%, menunjukkan bahwa layanan air bersih belum sepenuhnya menjangkau seluruh wilayah Kota Padang. Sementara itu, efektivitas keandalan distribusi air

selama 24 jam mencapai 88,89%, yang mengindikasikan masih adanya gangguan pasokan di beberapa area pelayanan.

Pada indikator penurunan Air Tidak Berekening (Non-Revenue Water/NRW), tingkat efektivitas hanya mencapai 83,33%, sehingga menunjukkan bahwa tingkat kebocoran dan kehilangan air masih relatif tinggi dan berdampak pada kinerja operasional perusahaan. Di sisi lain, indikator jumlah sambungan pelanggan menunjukkan efektivitas sebesar 96,90%, diikuti oleh kualitas air sesuai baku mutu sebesar 98%, serta penyelesaian pengaduan pelanggan sebesar 94,44%, yang menandakan bahwa aspek kualitas layanan dan respons terhadap pelanggan telah berjalan dengan baik.

Namun demikian, efektivitas ketepatan penagihan pelanggan baru mencapai 91,58%, dan peningkatan pendapatan perusahaan tercatat sebesar 92%, yang menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi dan penagihan masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, perbedaan capaian efektivitas antarindikator mencerminkan adanya kesenjangan antara target dan realisasi kinerja, sehingga Perumda Air Minum Kota Padang masih menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan efektivitas kerja secara menyeluruh.

Selain itu, efektivitas kerja karyawan juga tidak terlepas dari kondisi sumber daya manusia yang dimiliki pada masing-masing wilayah operasional. Pada bagian Daerah Area Pelayanan Selatan, jumlah karyawan yang bertugas turut memengaruhi kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan tenaga kerja yang memadai sangat penting untuk memastikan pemeriksaan jaringan, distribusi air, respons terhadap pengaduan, serta pemeliharaan rutin dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, jumlah karyawan pada area ini

menjadi salah satu indikator penting dalam menilai apakah beban kerja telah sesuai dengan kapasitas yang tersedia, sehingga pada akhirnya dapat mendukung pencapaian efektivitas kerja PERUMDA Air Minum Kota Padang secara keseluruhan.

Perbedaan capaian efektivitas pada setiap indikator tersebut tidak terlepas dari kondisi internal perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan beban kerja karyawan. Beban kerja adalah pekerjaan yang harus dilakukan karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan stres kerja baik fisik maupun psikis dan reaksi-reaksi emosional dapat mempengaruhi kesehatan karyawan sehingga efektivitas kerja terganganggu dan mempengaruhi kesejahteraan dalam bekerja (Valentino 2023). Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan, stres, dan kejenuhan kerja, yang akhirnya berdampak pada kurangnya kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, selain itu, jam kerja yang tidak pasti atau sering berubah-ubah karena disesuaikan dengan kebutuhan dilapangan yang juga menyebabkan ketidakstabilan ritme kerja dan kehidupan pribadi karyawan, sehingga menurunkan semangat dan konsistensi dalam bekerja (Vanchapo 2020). Untuk melihat lebih lanjut mengenai beban kerja di PERUMDA Air Minum Kota Padang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.3 Beban Kerja PERUMDA Air Minum Kota Padang

No	Divisi/Bagian	Beban Kerja
1	**Sub Pelayanan**	Melayani keluhan dan kebutuhan pelanggan, meliputi: a. Penanganan laporan air mati dan air tidak mengalir b. Pelayanan pembayaran dan klarifikasi tagihan air c. Penerimaan dan pengolahan permohonan berlangganan PDAM d. Penanganan keluhan air keruh, tekanan air rendah, dan kualitas air e. Pemberian informasi terkait tarif, denda, dan

No	Divisi/Bagian	Beban Kerja
		layanan pelanggan
2	**Sub Penagihan dan Pemutusan**	Pelaksanaan penagihan dan pengendalian tunggakan, meliputi: a. Melakukan penagihan tunggakan air ke rumah pelanggan b. Melakukan pemutusan sambungan PDAM bagi pelanggan yang menunggak c. Pendataan dan pelaporan pelanggan bermasalah d. Koordinasi dengan bagian pelayanan terkait keluhan pelanggan yang menunggak e. Penyusunan laporan hasil penagihan dan pemutusan
3	**Sub Sambungan Baru dan Pasang Kembali**	Pelaksanaan kegiatan teknis lapangan, meliputi: a. Melakukan survei lokasi calon pelanggan b. Pemasangan sambungan baru bagi pelanggan yang telah melakukan pembayaran c. Rehabilitasi sambungan rumah (SR) yang rusak atau bocor d. Melakukan pasang kembali sambungan pelanggan yang sebelumnya terputus e. Penggantian dan kalibrasi meter air yang rusak atau tidak akurat f. Penanganan kebocoran jaringan pipa sambungan rumah g. Pelaporan hasil pekerjaan teknis lapangan
4	**Sub Produksi dan Distribusi Air**	Pengelolaan ketersediaan dan distribusi air, meliputi: a. Pengoperasian instalasi pengolahan air (IPA) b. Pemantauan tekanan dan kontinuitas aliran air c. Pengaturan distribusi air ke wilayah pelayanan d. Penanganan gangguan distribusi dan kebocoran pipa utama
5	**Sub Administrasi dan Pelaporan**	Pelaksanaan pekerjaan administratif, meliputi: a. Penginputan dan pengolahan data pelanggan b. Penyusunan laporan operasional dan kinerja c. Pengarsipan dokumen teknis dan administrasi d. Koordinasi administrasi antarbagian

Sumber: PERUMDA Air Minum Kota Padang Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas dapat dijelaskan bahwa karyawan Sub Pelayanan harus menangani berbagai keluhan pelanggan terkait gangguan aliran air, kualitas air, serta layanan administrasi secara bersamaan, sehingga menuntut kecepatan dan ketelitian yang tinggi. Sub Penagihan dan Pemutusan menghadapi beban kerja tambahan karena aktivitas penagihan tunggakan dilakukan langsung ke lapangan serta disertai kewajiban pendataan dan pelaporan secara berkala.

Sementara itu, Sub Sambungan Baru dan Pasang Kembali memikul beban kerja teknis yang tinggi akibat banyaknya kegiatan survei, pemasangan, perbaikan sambungan, dan penggantian meter air yang sering dilakukan secara bersamaan. Beban kerja juga dirasakan berat pada Sub Produksi dan Distribusi Air yang dituntut menjaga kontinuitas pasokan air selama 24 jam dan menangani gangguan jaringan secara cepat, bahkan di luar jam kerja normal. Di sisi lain, Sub Administrasi dan Pelaporan menghadapi peningkatan beban kerja akibat bertambahnya data pelanggan dan tuntutan penyusunan laporan operasional secara rutin. Secara keseluruhan, kondisi ini mencerminkan bahwa beban kerja di PERUMDA Air Minum Kota Padang tergolong tinggi dari segi kuantitas pekerjaan, tekanan waktu, serta tingkat tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Valentino (2023), Rayhan (2022), dan Nurhalimah (2024) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan, kondisi tersebut relevan dengan fenomena beban kerja yang terjadi di PERUMDA Air Minum Kota Padang. Tingginya volume pekerjaan, kompleksitas tugas yang beragam, serta tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang terbatas berpotensi menyebabkan kelelahan fisik dan mental karyawan. Karyawan yang menghadapi beban kerja berlebih mengalami penurunan konsentrasi, meningkatnya tingkat stres, serta berkurangnya ketelitian dalam menyelesaikan tugas, sehingga efektivitas kerja menjadi tidak optimal.

Selain beban kerja, stres kerja juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja karyawan. Stres kerja menurut Robbins dan

Judge, (2017) merupakan suatu kondisi dinamis ketika seorang individu dihadapkan pada tuntutan, peluang, atau hambatan yang hasilnya dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti dan penting. Stres kerja muncul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan, sumber daya, atau kontrol yang dimiliki karyawan. Apabila stres kerja berada pada tingkat yang tinggi dan berlangsung dalam jangka waktu lama, hal ini dapat menurunkan konsentrasi, meningkatkan kelelahan emosional, serta memicu penurunan motivasi kerja, sehingga berdampak langsung pada menurunnya efektivitas kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas dan mencapai target organisasi.

Berdasarkan observasi selama praktik magang di PERUMDA Air Minum Kota Padang, ditemukan adanya fenomena stres kerja yang cukup nyata pada sebagian karyawan. Karyawan dihadapkan pada tuntutan penyelesaian pekerjaan yang tinggi, seperti target pelayanan distribusi air, penanganan gangguan operasional, serta keluhan pelanggan yang harus diselesaikan dalam waktu cepat. Kondisi tersebut menyebabkan jam kerja sering melebihi waktu normal, meningkatnya tekanan dari atasan maupun masyarakat, serta berkurangnya waktu istirahat karyawan. Beban kerja yang berlebihan memicu munculnya stres kerja yang ditandai dengan kelelahan fisik, menurunnya konsentrasi, serta emosi yang kurang stabil dalam bekerja. Beberapa karyawan terlihat mudah merasa lelah, cemas, dan terburu-buru dalam menyelesaikan tugas, sehingga berpotensi menurunkan kualitas dan efektivitas kerja. Fenomena ini menunjukkan bahwa tingginya beban kerja tidak hanya berdampak pada aspek fisik karyawan, tetapi juga memengaruhi kondisi psikologis, yang pada akhirnya dapat menghambat kinerja pelayanan PERUMDA Air Minum Kota Padang secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tamawiwy (2023) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan**,** hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, maka semakin menurun kemampuan mereka dalam bekerja secara efektif. Kondisi stres yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan konsentrasi, kelelahan fisik dan mental, serta menurunnya motivasi kerja, sehingga karyawan menjadi kurang optimal dalam menyelesaikan tugas sesuai target yang ditetapkan. Selain itu, stres kerja juga dapat memicu kesalahan kerja, meningkatkan konflik di lingkungan kerja, dan memperlambat proses pengambilan keputusan. Akibatnya, kualitas dan kuantitas hasil kerja menjadi menurun, yang pada akhirnya berdampak langsung pada rendahnya efektivitas kerja karyawan secara keseluruhan**.**

Selain itu, fasilitas kerja juga merupakan faktor penting dalam memengaruhi efektivitas kerja karyawan. Fasilitas kerja merupakan segala sarana dan prasarana yang disediakan organisasi untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan. Menurut Sedarmayanti (2018), fasilitas kerja adalah peralatan kerja dan lingkungan fisik yang disiapkan oleh organisasi guna menunjang aktivitas kerja agar karyawan dapat bekerja secara nyaman, aman, dan produktif. Sementara itu, Moenir (2018) menyatakan bahwa fasilitas kerja mencakup berbagai bentuk perlengkapan dan sarana kerja yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam proses kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Untuk melihat lebih jelas mengenai gambaran fasilitas di PERUMDA Air Minum Kota Padang area pelayanan selatan dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:



Sumber: PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan Tahun 2025

Gambar 1.1 Fasilitas Di PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan

Fasilitas kerja di PERUMDA Air Minum Kota Padang area pelayanan selatan menunjukkan fenomena yang positif dalam mendukung efektivitas kerja karyawan berdasarkan pengamatan selama kegiatan magang. Perusahaan telah menyediakan fasilitas kerja yang cukup memadai, baik berupa peralatan administrasi maupun sarana pendukung operasional, sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan nyaman dan tertata. Ketersediaan alat kerja seperti komputer, meja dan kursi yang layak, serta fasilitas pendukung lainnya membantu memperlancar proses kerja dan meminimalkan hambatan dalam penyelesaian tugas. Selain itu, fasilitas operasional dan sarana mobilitas yang disediakan juga mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Kondisi fasilitas kerja yang relatif baik ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan konsentrasi karyawan, tetapi juga mendorong semangat kerja, sehingga berdampak positif terhadap efektivitas kerja karyawan di PERUMDA Air Minum Kota Padang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maryono (2024) dan Watloly (2023) yang menemukan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan memadai fasilitas kerja yang disediakan organisasi, maka semakin tinggi tingkat efektivitas kerja karyawan. Fasilitas kerja yang lengkap, layak, dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mampu menciptakan kenyamanan kerja, mengurangi hambatan operasional, serta membantu karyawan menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan akurat. Dengan dukungan fasilitas yang memadai, karyawan dapat bekerja lebih fokus, efisien, dan minim kesalahan, sehingga target kerja dapat dicapai sesuai dengan standar yang ditetapkan. Temuan tersebut menegaskan bahwa penyediaan dan pemeliharaan fasilitas kerja yang baik merupakan faktor strategis bagi organisasi dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan secara berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan penelitian terdahulu diatas tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti di PERUMDA Air Minum Kota Padang sebagai objek penelitian dikarenakan adanya kesesuaian dengan judul yang ingin penulis teliti dengan judul **"Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah di atas tersebut, peneliti merumuskan beberapa permasalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakan pengaruh beban kerja terhadap efektivitas kerja karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan?

2. Bagaimanakan pengaruh stres kerja terhadap efektivitas kerja karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan?
3. Bagaimanakan pengaruh fasilitas kerja terhadap efektivitas kerja karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan?
4. Bagaimanakan pengaruh beban kerja, stres kerja dan fasilitas kerja secara simultan terhadap efektivitas kerja karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah di atas tersebut, peneliti merumuskan beberapa permasalah dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap efektivitas kerja karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap efektivitas kerja karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap efektivitas kerja karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja dan fasilitas kerja secara simultan terhadap efektivitas kerja karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah melihat hasil penelitian yang menjelaskan besar pengaruh beban kerja, stres kerja dan fasilitas kerja terhadap efektivitas kerja karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi perusahaan Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi PERUMDA Air Minum Kota Padang dalam mengoptimalkan pengelolaan beban kerja, mengendalikan tingkat stres kerja, serta meningkatkan kualitas fasilitas kerja bagi karyawan. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan sistem kerja, pemerataan beban tugas, serta peningkatan sarana pendukung, sehingga efektivitas kerja karyawan di Area Pelayanan Selatan dapat terus ditingkatkan.
b. Bagi penelitian ini memberikan pemahaman mendalam mengenai pengaruh beban kerja, stres kerja, dan fasilitas kerja terhadap efektivitas kerja dalam konteks organisasi pelayanan publik. Pengalaman ini juga memperkaya wawasan praktis yang dapat dibandingkan dengan teori yang dipelajari selama perkuliahan, sehingga peneliti memperoleh gambaran nyata terkait implementasi manajemen sumber daya manusia di lapangan.
c. Bagi peneliti hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa, khususnya yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja, fasilitas kerja, maupun efektivitas kerja pada organisasi pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk mengembangkan penelitian lanjutan dengan variabel, objek, atau metode yang lebih luas.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka peneliti memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan tahun 2025/2026.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beban kerja, stres kerja dan fasilitas kerja sebagai variabel independen, efektivitas sebagai variabel dependen.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan tahun 2025/2026.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis agar memudahkan pemahaman pembaca, dengan sistematika sebagai berikut:

A. BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

B. BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi teori-teori yang relevan mengenai beban kerja, stres kerja, fasilitas kerja, dan efektivitas kerja karyawan, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

C. BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta metode analisis data yang digunakan.

D. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data penelitian, disertai dengan pembahasan yang mengaitkan hasil penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu.

E. BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait dan untuk penelitian selanjutnya.