

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi pengelolaan sumber daya manusia yang baik menentukan keberhasilan perusahaan dalam dunia kerja. Salah satu faktor kunci yang cukup penting dalam mengelola sumber daya manusia yang baik adalah pegawai memiliki komitmen organisasi yang tinggi dalam pekerjaan. Komitmen organisasi yang tinggi akan membentuk kualitas kehidupan kerja yang tinggi sebaliknya komitmen organisasi yang rendah akan berakibat pada menurunnya kualitas kehidupan kerja. Persaingan yang semakin ketat dalam era globalisasi membuat perusahaan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan memikirkan bagaimana dapat bersaing dengan instansi lainnya.

Pegawai Negeri Sipil sebagai abdi negara dan abdi masyarakat diharapkan mempunyai komitmen organisasi yang tinggi dan mempunyai kualitas kehidupan kerja yang tinggi agar hasil kerja yang didapat maksimal. Namun pada kenyataannya masih ada Pegawai Negeri yang mempunyai komitmen organisasi yang belum optimal contohnya dengan melakukan tindakan terlambat masuk kantor, menunda pekerjaan, tidak masuk tanpa izin, melakukan tindakan korupsi, memberikan pelayanan kurang baik. Padahal sebelum diangkat menjadi pegawai negeri sipil. Para pegawai sudah disumpah untuk mematuhi

perundang – undangan yang berlaku. Pegawai Negri memberikan contoh dan teladan yang baik sebagai abdi negara.

Fenomena–fenomena pegawai yang mangkir kerja tidak hanya terjadi di satu wilayah saja namun terjadi di seluruh Indonesia. Hal ini membuat keprihatinan semua pihak. Padahal kepatuhan dan loyalitas dan kehadiran pegawai merupakan bentuk komitmen pegawai terhadap pekerjaannya. Bila kualitas kehidupan kerja memburuk maka akan mempengaruhi pekerjaan pegawai sehingga mempengaruhi komitmen terhadap organisasi. Dua gejala kualitas kehidupan kerja yang rendah adalah kebosanan (*baredom*) dan kejenuhan kerja (*burnout*). Bila pegawai kehilangan kejenuhan kerja maka akan mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Jika hal ini terus terjadi maka akan menghambat pelayanan terhadap masyarakat. Bila terjadi seperti ini maka tidak hanya negara saja yang dirugikan namun masyarakat akan dirugikan.

Maharani dan Triyoga (2012) menyatakan *burnout* merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami individu yang bekerja pada situasi dimana ia harus melayani kebutuhan orang banyak. *Burnout* lebih banyak terjadi pada *caregiver* dengan pengalaman yang minim karena mereka cenderung memiliki kemampuan pertahanan diri yang kurang terhadap stress (Won & Son, 2012). Menurut Maslach dan Leiter (2001) *bornout* sebagai sindrom psikologis yang melibatkan respon yang berkepanjangan terhadap stressor interpersonal yang kronis dalam pekerjaannya.

*Burnout* muncul dari adanya stress yang berkepanjangan, sehingga banyak faktor yang mempengaruhi *burnout* sering dikaitkan dengan munculnya stress (Widiastuti dan Kamsih, 2008). Menurut Andriani (2004), stres kerja terjadi karena adanya tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang dengan kemampuan individu. Faktor yang menyebabkan stress kerja adalah tuntutan pekerjaan melalui beban kerja yang terlalu banyak dan berat, keharusan menyelesaikan banyak pekerjaan dalam waktu terbatas, dan tugas yang menuntut banyak pikiran dan tenaga (Gunarsa, 2004). Untuk mengatasi hal tersebut, tentu pegawai diharapkan memiliki strategi coping yang tepat. Tinggi rendahnya tingkat stres kerja juga tergantung dari pengelolaan stres (*coping*) yang dilakukan individu dalam menghadapi *stressor* pekerjaan tersebut (Naviska, 2012).

Coping adalah respon individu terhadap situasi yang negatif atau menekan (stresor) (Araya dkk, 2007). Pengertian strategi coping adalah cara yang digunakan individu dalam menyelesaikan masalah, mengatasi perubahan yang terjadi, dan situasi yang mengancam, baik secara kognitif ataupun perilaku (Nasir & Muhith, 2011). Setiap individu dapat memiliki strategi coping yang berfokus pada masalah (*problem focused coping*) dan atau berfokus pada emosi (*emotion focused coping*). *Problem focused coping* termasuk dalam strategi perencanaan dan merupakan coping aktif untuk merubah atau menghilangkan stresor. Sebaliknya, *emotion focused coping* kurang efektif jika dibandingkan dengan *problem focused coping* (Kelly et al., 2008).

Beberapa penelitian sebelumnya memperlihatkan adanya perbedaan atau kesenjangan dalam kesimpulan penelitiannya. Hasil penelitian Sunny Hu (2010) menyatakan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap strategi coping serta tidak sejalan dengan penelitian Rahayu (2014) dan Ningsih (2017). Penelitian yang dilakukan Sunny Hu (2010) dan Prestiana & Purbandini (2012) menyatakan bahwa stress kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Burnout*. Penelitian yang dilakukan Sunny Hu (2010) dan Retno (2014) menyatakan bahwa strategi coping mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Burnout* serta tidak sejalan dengan penelitian Natalia (2011). Dari hasil penelitian terdahulu yang hasilnya tidak konsisten antara satu dengan yang lainnya maka menjadi research gap dalam penelitian ini untuk membuktikan langsung perbedaan yang ada di lapangan.

Berkaitan dengan obyek penelitian, Dinas Penataan Ruang Kota Semarang merupakan salah satu unsur pelaksanaan Pemerintahan Daerah yang dibentuk sebagai urusan rumah tangga daerah dibidang tata kota dan perumahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Upaya mewujudkan kinerja pelayanan public dilingkungan Dinas Penataan Ruang Kota Semarang yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya dengan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur / SOP). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan

indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Pelaksanaan SOP pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dapat dimonitor secara internal maupun eksternal dan SOP dievaluasi secara berkala dengan materi evaluasi mencakup aspek efisiensi dan efektivitas SOP. Namun demikian yang terjadi di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dalam kenyataan ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu meningkatnya *burnout* seperti penyelesaian waktu layanan tidak sesuai Standart Operasional Prosedur. Sebagai data pendukung yang menggambarkan permasalahan pegawai, berikut ini disajikan tabel tentang jenis kegiatan dan target yang dicapai :

**Tabel. 1.1**  
**Penyelesaian waktu layanan sesuai Standart Operasional Prosedur (SOP) di**  
**Dinas Penataan Ruang Kota Semarang Tahun 2017**

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Memenuhi ketepatan waktu (Sesuai SOP)		Tidak memenuhi ketepatan waktu (Tidak sesuai SOP)	
			Jumlah	( % )	Jumlah	( % )
1	Litbang	8 Kegiatan	8	100	-	-
2	Kenaikan Pangkat	12 Sampel	9	75%	3	25%
3	Pengusulan gaji, bonus	25 Sampel	20	80%	5	20%
4	Pembuatan Laporan	847 Sampel	822	97%	25	3%
5	Pelaksanaan Pekerjaan	300 Sampel	287	96%	13	4%
6	Perawatan Sarana/Prasarana	80 Kegiatan	72	90%	8	10%
7	Pelaksanaan Tupoksi	12 Kegiatan	12	100%	-	-
J u m l a h		1.284 Kegiatan & Sampel	1230	60,85	54	39,15

Sumber : Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui penyelesaian waktu layanan tidak sesuai *Standart Operasional Prosedur*, hal ini mengindikasikan pelaksanaan

kegiatan-kegiatan yang ada di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang sebagian besar belum dapat diselesaikan tepat pada waktunya, kondisi ini menyebabkan terjadinya akumulasi atau penumpukan pekerjaan, yang pada akhirnya menjadi beban yang harus segera diselesaikan. Beban kerja merupakan faktor yang paling sering dialami oleh setiap karyawan, dan kondisi tersebut dapat memunculkan kondisi stres bagi pegawai. Dari indikasi tersebut, peneliti menduga bahwa ada banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan individu sehingga menyebabkan kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energy psikis maupun fisik atau kelelahan kerja (*Burnout*). Permasalahan kelelahan kerja yang tidak teratasi akan memberikan efek negatif, baik bagi pegawai maupun individu pegawai. Kelelahan kerja dapat menimbulkan berbagai risiko yang berefek negatif bagi pegawai. Untuk dapat bekerja secara efektif dan memenuhi tiga tuntutan tersebut, para pegawai memerlukan cara-cara strategis untuk mengatasi tiga tuntutan tersebut. Cara-cara strategis tersebut dalam kontrak psikologis disebut dengan *coping strategy*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat stres yang dirasakan pegawai Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, untuk menetapkan frekuensi penggunaan strategi coping, dan untuk menentukan tingkat burnout pegawai serta akan mengidentifikasi strategi coping yang digunakan mengurangi efek stres kerja dan kemudian secara empiris memeriksa hubungan di antara stres, strategi coping, dan burnout. Penelitian ini menggunakan variabel strategi coping sebagai variabel moderating dengan harapan bahwa variabel

strategi coping dapat memperkuat hubungan stress kerja dan burnout. Melihat uraian-uraian di atas, maka menarik dilakukan suatu penelitian dengan judul : **Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Burnout* Dengan Strategi Coping Sebagai Variabel Moderating Pada Pegawai Dinas Penataan Ruang Kota Semarang**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap *Burnout* ?
2. Bagaimana strategi coping dalam memoderasi pengaruh stress kerja terhadap *Burnout* ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap *Burnout*.
2. Untuk menganalisis strategi coping dalam memoderasi pengaruh stress kerja terhadap *Burnout*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia

### 2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Instansi, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan instansi, terutama yang berhubungan dengan stress kerja, strategi coping dan *Burnout*.
- b. Bagi penulis, untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam sumber daya manusia khususnya tentang stress kerja, strategi coping dan *Burnout*
- c. Bagi peneliti lain, sebagai bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut.