

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pengelolaan negara tidak lepas dari peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama roda pemerintahan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat adalah aset terpenting yang menjadi ujung tombak dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab instansi pemerintah. Esensi tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah adalah melaksanakan fungsi pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan kepada masyarakat sebagai penerima manfaatnya. Karena itu setiap instansi pemerintah harus mewujudkan pelayanan yang *excellent* atau prima, dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kinerja secara maksimal.

Namun, dalam pandangan masyarakat maupun pemberitaan yang ada di media massa pada umumnya, kinerja dari aparatur pemerintah yang ada selama ini belum mampu memenuhi harapan dari sebagian besar masyarakat. PNS digambarkan mempunyai tingkat profesionalisme yang rendah, kemampuan pelayanan yang tidak optimal, rendahnya tingkat *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *responsiveness*, tidak memiliki tingkat integritas sebagai pegawai pemerintah sehingga tidak mempunyai daya ikat emosional dengan instansi dan tugas-tugasnya, tingginya penyalahgunaan wewenang (KKN), serta produktivitas dan disiplin yang rendah. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kinerja PNS dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi ini menimbulkan berbagai pandangan yang pada akhirnya memberikan predikat yang tidak menguntungkan terhadap PNS sebagai aparatur pemerintah. Saat ini, untuk mengikis pandangan buruk tersebut setiap instansi pemerintah berlomba-lomba melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan ketanggapan pelayanan publik. Pembenahan tersebut dapat dimulai dari pemerintahan pusat kemudian diikuti oleh pemerintahan daerah. Banyak kajian tentang sumber daya manusia dan keorganisasian yang menyoroiti masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu: stres kerja, konflik dan ambiguitas peran.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Para pegawai yang selalu disibukkan dengan *deadline* penyelesaian tugas, tuntutan peran di tempat kerja yang semakin beragam dan kadang bertentangan satu dengan yang lain, masalah keluarga, beban kerja yang berlebihan, dan masih banyak tantangan lainnya yang membuat stres menjadi suatu faktor yang hampir tidak mungkin untuk dihindari (Oemar, 2017).

Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti (Jordan, *et al.* 2002 dalam Usman *et al.*; 2011) seperti: ketidakamanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan.

Benturan-benturan yang dialami pegawai mungkin disebabkan karena adanya konflik. Konflik peran memiliki kaitan yang erat dengan stres kerja. Seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua tekanan atau lebih

yang terjadi secara bersamaan dan berusaha mematuhi satu diantaranya (Luthans; 2011). Konflik peran muncul ketika pegawai menerima permintaan atau tuntutan yang tidak cocok atau saling bertentangan dari dua / lebih pihak yang tidak mampu dipenuhi atau dipuaskan. Bisa juga muncul ketika seorang pegawai menerima permintaan atau tuntutan yang bertentangan dengan prinsip atau pengharapannya sendiri.

Meningkatnya konflik peran yang dialami oleh seorang pegawai berakibat negatif terhadap kinerjanya karena akan lebih mencurahkan energinya untuk mengatasi konflik peran tersebut daripada menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan baik. Penelitian yang dilakukan Rozikin (2006), Ram *et al.*, (2011) dan Usman *et al.* (2011) konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan Safaria, Ahmad dan Nubli (2011) menyatakan bahwa konflik peran secara signifikan tidak mempengaruhi stres kerja. Patria (2016), Nurqamar, dkk (2014) menemukan bukti bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja, sedangkan Putri (2013) menemukan bukti empiris bahwa konflik peran secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Selain konflik peran, ambiguitas peran juga berpengaruh terhadap stres kerja. Schermerhorn *et al.*, (2011), stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran, hubungan antar pribadi yang buruk, atau cepat lambatnya kemajuan karir. Seorang pegawai yang mengalami ambiguitas peran tidak mengetahui secara jelas apa yang sebaiknya dia lakukan dengan pekerjaan atau apa yang diharapkan pihak

lain dari pekerjaannya. Meningkatnya ambiguitas peran akan berdampak negatif terhadap kinerja pegawai, karena pegawai tidak mengetahui bagaimana menyelesaikan pekerjaan dengan efektif, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaannya cenderung kurang efisien dan tidak terarah.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Usman *et al.*(2011), Ram *et al.*.(2011) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan Safaria, Ahmad dan Nubli (2011), Rosita (2013) menyatakan bahwa ambiguitas peran secara signifikan tidak mempengaruhi stres kerja. Berbeda dengan penelitian Nurqamar, dkk (2014) yang menemukan bukti bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif terhadap stres kerja. penelitian yang dilakukan Lawrence P. Kalbers dan William J. Cencer (2008), Patria (2016) menemukan bukti empiris bahwa tidak terdapat pengaruh antara pengalaman dan ambiguitas peran terhadap kinerja. Sedangkan penelitian Nurqamar, dkk (2014) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Evaluasi kinerja SDM senantiasa dilaksanakan oleh perusahaan-perusahaan yang pengelolaan SDM-nya profesional. Kinerja karyawan senantiasa bergantung pada berbagai hal. Sekarang ini, aspek stres akibat tekanan-tekanan dalam bekerja telah dianggap sebagai salah satu yang sangat berpengaruh terhadap kinerja SDM. Oleh karena itu, stres perlu dikondisikan pada kondisi yang tepat agar kinerja juga akan berada pada posisi yang optimal. Nur (2013) dan Putri (2013), Nurqamar, dkk (2014) menemukan bukti empiris bahwa stres berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Mahardiani dan Pradhanawati (2013) yang menemukan bukti empiris stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Sedangkan Rosliana Silali (2017) memperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Obyek dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang perumahan dan kawasan permukiman, bidang pekerjaan umum dan penataan Ruang sub urusan permukiman. Berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk menggambarkan kondisi daerah pengelolaan infrastruktur bidang penerangan jalan umum, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1
Pengelolaan Infrastruktur UPTD Penerangan Jalan Umum

No	Keterangan	Jumlah Titik PJU		Realisasi Pemasangan PJU	
		2015	2016	2015	2016
1	Pasang Baru APBD	1.694	1.801	1.558	1.585
2	Pasang Baru High Mast	4	13	4	13
J u m l a h		1.698	1.814	1,562	1,598

Sumber: Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, 2015, 2016

Dari jumlah 1.698 titik lampu penerangan jalan umum yang tersebar di Kota Semarang yang harus terpasang di tahun 2015 hanya dapat direalisasikan 1.562 titik yang terpasang, atau sebesar 92%, sedangkan di tahun 2016 dari 1.814 titik yang harus terpasang hanya 1.598 titik yang dapat terpasang atau sebesar 88%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang diharapkan oleh instansi khususnya kepada pegawai penerangan jalan umum belum tercapai dan masih fluktuatif atau tidak stabil. Kuantitas hasil kerja yang belum tercapai dan masih belum stabil

mungkin dikarenakan adanya konflik peran dan ambiguitas peran yang menyebabkan stres kerja pegawai di lingkungan instansi.

Seperti hasil yang didapat oleh peneliti melalui wawancara langsung pada bagian SDM mengenai kinerja yang dilakukan para pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang meliputi 3 item yang diteliti, yaitu konflik peran, ambiguitas dan stres kerja. Kesimpulan dari survei tersebut adalah sebagai berikut tingginya persentase mengenai konflik peran, ambiguitas dan stres kerja akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai. Di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Konflik peran yang sering terjadi, misalnya pekerjaan semakin banyak, dan bobot pekerjaannya juga semakin berat, dimana pimpinan kadang tidak mengerti kondisi pegawai di lapangan.

Ambiguitas peran yang ada di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang, misalnya adanya permintaan tugas dari bagian lain yang kurang jelas, terutama koordinasi dengan pegawai bagian lapangan yang sering berbeda, sehingga akan menimbulkan ambiguitas peran. Berdasarkan research gap dan uraian di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan mengajukan judul: Model Stres Kerja terhadap kinerja SDM Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang Dipengaruhi Oleh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan *research gap* dari penelitian terdahulu dan fenomena gap yaitu belum optimalnya pencapaian hasil kinerja yang diduga disebabkan oleh adanya faktor konflik peran, *ambiguitas*, stres kerja dan kinerja pegawai. Masih terbatasnya sumber daya manusia baik secara kualitas maupun kuantitas. Maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh konflik peran terhadap stres kerja pada Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang?
2. Bagaimanakah pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja pada Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang?
3. Bagaimanakah Model Stres Kerja pada Kinerja SDM Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang dipengaruhi oleh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja pada pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang.
2. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang.
3. Merumuskan Model Stres Kerja pada Kinerja SDM Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang dipengaruhi oleh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan. Adapun kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, menjadi bahan kajian dan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam mengembangkan penelitian tentang Model Stres Kerja pada Kinerja SDM Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang Dipengaruhi oleh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran.

2. Manfaat Praktis

Menjadi informasi tambahan bagi pihak manajemen mengenai pentingnya pengelolaan organisasi, serta pengelolaan konflik peran dan ambiguitas peran secara baik sehingga meningkatkan kinerja pegawai.