

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi berusaha secara maksimal untuk dapat mencapai tujuannya. Untuk dapat mencapai tujuan organisasi maka diperlukan kemampuan sumber daya yang memadai. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Pegawai menjadi faktor yang terlibat aktif dalam setiap kegiatan organisasi sehingga tidak ada yang dapat memungkiri bahwa pegawai memiliki andil besar dalam pencapaian tujuan tersebut. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pegawai merupakan asset penting bagi organisasi dalam menentukan kemajuan organisasi tersebut.

Keterlibatan pegawai dalam setiap kegiatan organisasi menyebabkan pegawai dituntut untuk dapat memberikan kontribusi terbaik. Tuntutan tersebut mengharuskan pegawai mengerahkan segala daya dan upaya yang dimilikinya dalam bekerja. Mengingat peran pegawai yang sangat penting, maka banyak penelitian yang menaruh perhatian besar terhadap sumber daya manusia di dalam organisasi, baik swasta ataupun pemerintah.

Salah satu persoalan yang dialami oleh pegawai adalah munculnya perasaan tertekan dalam bekerja atau yang biasa disebut dengan stres kerja. Munculnya stres kerja akan berdampak negatif baik terhadap pegawai itu sendiri maupun organisasi tempat pegawai tersebut bekerja. Bahkan, diperkirakan bahwa para pemberi kerja harus membayar sekitar \$ 200 miliar setiap tahun karena masalah

yang berkaitan dengan stres kerja pada pegawai.<sup>1</sup> Salah satu bentuk yang reaksi dari stres kerja tersebut adalah kejenuhan atau kebosanan kerja. Rasa jenuh atau bosan dalam bekerja merupakan salah satu masalah besar yang harus diatasi pegawai karena akan berakibat pada perilaku negatif lainnya.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) merupakan organisasi perangkat daerah yang bertujuan untuk menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum, penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur. Organisasi ini dipimpin oleh seorang Kepala Satuan Polisi Pamong Praja yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Pegawai Satpol PP merupakan garda terdepan yang bertugas memelihara dan menjaga ketenteraman dan ketertiban umum, serta perlindungan masyarakat di wilayahnya.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya, pegawai Satpol PP dituntut untuk selalu berada dalam kondisi prima agar tugas dan fungsinya dapat tercapai maksimal. Namun sangat disayangkan, karena pada kenyataan yang ada hampir sebagian besar dari pegawai Satpol PP mengalami stres kerja yang tinggi.

Penyebab stres kerja pada pegawai Satpol PP tersebut antara lain: tingginya tuntutan waktu kerja yang harus dipenuhi, resiko pekerjaan yang penuh dengan bahaya fisik, dukungan sosial yang rendah, kemacetan lalu lintas, citra pekerjaan yang kurang baik dimata masyarakat umum, ambiguitas peran, dan konflik peran yang terjadi di tempat kerja.

---

<sup>1</sup> National Safety Council, *Manajemen Stres*, (Jakarta: EGC, 2003), p. 6

Faktor pertama yang menjadi penyebab stres kerja pada pegawai Satpol PP adalah tingginya tuntutan waktu kerja yang harus dipenuhi. Sebagai penegak peraturan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan ketenteraman, dan ketertiban umum, serta perlindungan masyarakat, beberapa unit kerja pada Satpol PP ditugaskan untuk bekerja 24 jam. Pegawai yang bertugas 24 jam tersebut dibagi kedalam 2 bagian, yaitu untuk berpatroli ataupun untuk menjaga pos keamanan. Dengan demikian pegawai yang bertugas 24 jam akan mengalami kelelahan baik fisik maupun psikis dalam bekerja sehingga memicu timbulnya stres kerja.

Selain itu, resiko bahaya fisik yang tinggi dari aktivitas pekerjaan juga turut menjadi penyebab stres kerja pada pegawai. Pekerjaan dengan resiko bahaya fisik yang tinggi bahkan mengancam keselamatan jiwa dapat menyebabkan perasaan tertekan atau stres pada diri pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaan sehingga hasil yang diperolehnya tidak maksimal.

Hampir seluruh aktivitas pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai Satpol PP memiliki resiko bahaya fisik yang tinggi. Bahaya fisik biasanya muncul akibat bentrok dengan masyarakat terkait masalah penggusuran lahan. Salah satu peristiwa yang cukup terkenal adalah peristiwa Makam Mbah Priok. Dimana pada peristiwa tersebut banyak pegawai yang menderita luka fisik dan bahkan meninggal dunia. Jenis pekerjaan dengan tingkat bahaya fisik yang tinggi seperti ini memicu stres kerja yang tinggi pada pegawai.

Faktor lain yang memicu stres kerja pada pegawai adalah dukungan sosial yang rendah. Dukungan sosial dapat diberikan oleh anggota keluarga, teman, saudara, dan rekan kerja. Kebutuhan akan dukungan sosial ini lahir dari kodrat dasar manusia sebagai makhluk sosial yang membutuhkan orang lain sebagai tempat berinteraksi. Dukungan yang diterima pegawai dapat membuat pegawai merasa dicintai, dihargai, lebih berarti, dan lebih semangat dalam bekerja sehingga dapat mengurangi tingkat stres yang ditimbulkan dari pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa banyak pegawai yang mengeluhkan bahwa mereka menerima dukungan sosial keluarga yang rendah. Misal: kurangnya perhatian dan kontak sosial yang kurang baik. Dukungan sosial yang rendah yang diterima pegawai dapat menimbulkan stres kerja karena pegawai akan merasa bingung dan tidak memiliki sandaran dalam mengadakan permasalahannya dalam bekerja.

Faktor lingkungan yang turut memicu timbulnya stres kerja adalah kemacetan lalu lintas saat berangkat dan pulang kerja. Kondisi lalu lintas kota Jakarta, khususnya di sekitaran Jl. Medan Merdeka yang macet turut menjadi salah satu pemicu stres kerja yang dialami pegawai. Kemacetan lalu lintas menuju dan kembali dari tempat kerja dirasakan pegawai sebagai suatu kondisi yang sangat melelahkan. Pegawai yang terjebak kemacetan lalu lintas yang panjang biasanya akan merasa lelah secara emosional dan perasaan tersebut dibawa ke tempat kerja ataupun pada saat pulang kembali ke rumah. Masalah tersebut apabila terjadi secara rutin dalam waktu lama juga turut menimbulkan stres kerja pada pegawai.

Faktor selanjutnya yang memicu stres kerja pada pegawai adalah citra pekerjaan yang kurang baik di mata masyarakat umum. Pada dasarnya, citra pekerjaan berkaitan dengan persepsi atau pandangan seseorang mengenai suatu pekerjaan. Citra pekerjaan yang baik dapat menimbulkan rasa percaya diri yang lebih pada pegawai sehingga muncul semangat kerja dan rasa cinta pada pekerjaannya. Namun sebaliknya, pegawai yang merasa pekerjaannya mempunyai citra buruk di mata masyarakat dapat menimbulkan rasa stres kerja.

Sebagian besar pegawai mengakui bahwa pekerjaan mereka sebagai Satpol PP mendapat citra buruk di mata masyarakat. Bahkan sebagian dari pegawai mengaku bahwa rasa kepercayaan diri mereka menjadi berkurang pada saat bergaul dengan masyarakat disekitar tempat tinggal. Tidak hanya itu, beberapa pegawai Satpol PP mengambil keputusan untuk berganti seragam atau mengenakan jaket untuk menutupi identitas pekerjaan mereka. Selain itu, beberapa pegawai mengakui bahwa mereka merasa kurang nyaman dan aman pada saat berjalan sendiri dengan mengenakan seragam meskipun pada saat bertugas.

Faktor ambiguitas peran juga merupakan faktor yang memicu stres kerja pada pegawai. Pada kondisi idealnya, pihak organisasi harus dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai peran yang harus dijalankan oleh pegawainya. Hal tersebut bertujuan agar setiap pegawai mengetahui tanggung jawab dan wewenang dari pekerjaan mereka sehingga tidak ada perbenturan peran dan hasil kerja dapat lebih maksimal.

Satpol PP berperan penting dalam pelaksanaan Peraturan Daerah, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, serta perlindungan masyarakat. Dari segi pembagian tugas, peran yang dimiliki pegawai Satpol PP bersinggungan dengan pegawai kepolisian. Sehingga muncul pendapat bahwa Satpol PP merupakan “adik” polisi. Ketidakjelasan peran tersebut dapat menimbulkan stres kerja pada pegawai. Hal tersebut dipicu karena *miss* komunikasi dalam pembagian tugas pengelolaan keamanan dapat menyebabkan beban tugas pegawai menjadi semakin banyak.

Faktor yang tidak kalah penting yang juga turut menjadi penyebab stres kerja adalah konflik peran yang terjadi di tempat kerja. Konflik peran muncul apabila pegawai memiliki lebih dari satu peran. Selain itu, konflik peran juga dapat terjadi apabila terdapat pertentangan harapan tentang bagaimana peran yang diberikan harus dimainkan oleh pegawai tersebut ataupun pada saat pegawai tersebut merasa bahwa peran yang dimilikinya bertentangan dengan nilai-nilai pribadi yang dianutnya. Pegawai yang mengalami masalah konflik peran akan berada dalam posisi serba salah dalam bertindak sehingga memicu timbulnya stres kerja.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa konflik peran merupakan faktor utama yang membuat pegawai Satpol PP mengalami stres kerja. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terkait masalah stres kerja yang disebabkan oleh konflik peran yang dialami pegawai.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa stres kerja pada pegawai di Kantor Pusat Satpol PP disebabkan oleh hal hal sebagai berikut:

1. Tingginya tuntutan waktu kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai
2. Resiko pekerjaan yang penuh dengan bahaya fisik
3. Rendahnya dukungan sosial yang diterima pegawai terkait pekerjaannya
4. Faktor lingkungan yang macet pada saat berangkat dan pulang kerja
5. Citra pekerjaan yang kurang baik dimata masyarakat umum
6. Tingginya ambiguitas peran
7. Tingginya konflik peran menyebabkan stres kerja pada pegawai terkait pekerjaannya

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, diketahui bahwa ternyata masalah stres kerja pada pegawai di Kantor Pusat Satpol PP disebabkan oleh berbagai faktor. Berhubung keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi antara lain: dana, waktu, tenaga, dan pikiran maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah: “Hubungan Antara Konflik Peran Dengan Stres Kerja Pada Pegawai di Kantor Pusat Satpol PP”.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara konflik peran dengan stres kerja pada pegawai di Kantor Pusat Satpol PP?”

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat digunakan antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan teoretis :

Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan baru baik bagi penulis sendiri ataupun bagi peneliti lain dengan masalah penelitian yang serupa.

2. Kegunaan praktis :

Dapat dijadikan sebagai referensi masukan bagi Kantor Pusat Satpol PP dalam pemecahan masalah guna meminimalkan tingkat stres kerja yang dialami pegawai yang disebabkan oleh konflik peran.