

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan menuntut pegawai untuk mampu berkompeten dan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam meningkatkan pelayanan tersebut, perusahaan senantiasa mengembangkan sumber daya manusianya agar memiliki sikap dan perilaku jujur, loyal, bertanggung jawab, disiplin serta berwibawa sehingga dapat berkontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia adalah elemen yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan di bidang pelayanan jasa transportasi umum. Pegawai yang tidak mampu menghadapi dan menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan akan berpengaruh pada organisasi dan secara pribadi berpengaruh pada kepuasan kerja.

Penelitian ini dilakukan pada Perseroan Terbatas Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun (PT KAI (Persero) Daop VII Madiun) dengan visi pelayanan kepada masyarakat. PT KAI (Persero) Daop VII Madiun adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi umum kereta api. Pengguna jasa yang harus dilayani terdiri dari berbagai masyarakat dengan tingkatan ekonomi yang berbeda satu sama lain. Dengan berbagai kualitas tuntutan dan keselamatan pelayanan dari masyarakat atau konsumen yang harus dihadapi, dapat menimbulkan tekanan-tekanan pada

karyawan PT KAI (Persero) Daop VII Madiun dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Tuntutan pekerjaan yang semakin besar di dalam suatu organisasi akan mempengaruhi tingkat psikologis pegawai. Demikian juga pegawai di PT KAI (Persero) Daop VII Madiun dapat mengalami stres kerja yang disebabkan oleh stres peran (*role stressor*) yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. Pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu menjadi terbengkalai sehingga terpaksa mencari pegawai lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya bukan pekerjaannya. Pegawai yang menyelesaikan pekerjaan juga merasa kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan tersebut sehingga berdampak pada kepuasan kerja.

Jumlah beban kerja yang berlebihan dan mengesampingkan pekerjaan lain atau aturan yang seharusnya dilaksanakan sesuai dengan prioritas utama yang diberikan kepada pegawai, dapat mengganggu kualitas kerja pegawai dan akan menimbulkan tekanan stres kerja pada pegawai. Pegawai yang menginginkan pekerjaan dapat cepat terselesaikan sesuai waktu yang ditentukan harus menundanya dan terjadi kemoloran waktu. Tanggung jawab yang besar yang diberikan kepada pegawai, mengharuskan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dari awal hingga akhir secara totalitas. Semakin besar tanggung jawab yang diberikan semakin besar pula tekanan-tekanan yang dialami oleh pegawai dan dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sifat pekerjaan, pengawasan, bayaran saat ini, peluang promosi, hubungan dengan rekan-

rekan kerja dan *role stressor* (Robbins dan Judge, 2008). *Role stressor* didefinisikan Hardy dan Conway (1978) dalam Agustina (2009) sebagai : *a social structure condition in which role obligations are vague, difficult, conflicting, or imposible to meet*. Definisi tersebut dapat diterjemahkan bahwa : tekanan peran adalah suatu kondisi struktur sosial dimana suatu peranan adalah samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu. Tekanan peran pada hakekatnya merupakan suatu kondisi dimana setiap peranan seseorang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain yang mana harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu.

Role Stressor meliputi *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. *Role conflict* atau konflik peran didefinisikan oleh Brief *et al.* (dalam Nimran,1999) sebagai *The incongruity of expectations associated with a role*, artinya konflik peran adalah adanya ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Tingginya konflik peran karena menerima serangkaian penugasan yang sulit, dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja pegawai. *Role ambiguity* atau ketidakjelasan peran adalah mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan, metoda-metoda untuk memenuhi harapan yang dikenal, dan atau konsekuensi dari kinerja atau peranan tertentu (Rebele dan Michaels 1990, dalam Agustina 2009). *Role overload* atau kelebihan peran adalah konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan

suatu tugas yang luas yang mustahil untuk dikerjakan dalam waktu yang terbatas (Abraham 1997, dalam Agustina, 2009).

Tuntutan perusahaan terhadap pegawainya, seringkali menimbulkan beragam masalah dalam diri pegawai. Masalah-masalah yang sering dihadapi oleh para pegawai, secara langsung yang berasal dari peran yang dijalani dapat meningkatkan stres kerja, karena tuntutan manajemen yang menginginkan pekerjaan yang efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. Bila stres kerja karena peran tersebut tidak dapat diatasi dengan baik, maka akan berdampak pada perilaku yang tidak diinginkan oleh pihak organisasi terutama para pegawai, seperti kepuasan kerja rendah, komitmen kerja yang rendah, keinginan untuk keluar dari organisasi yang tinggi. Stres kerja dapat menyebabkan ketidakpuasan (Robbins dan Judge, 2008). Menurut Cascio (dalam Robbin dan Judge,2008) ada tiga kategori pemicu stres atau *stressor* yaitu lingkungan, organisasi, dan pribadi. *Stressor* yang berasal dari organisasi meliputi: tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antar pribadi (Robbins dan Judge, 2008).

Di dalam organisasi munculnya stres karena adanya multi peran. Seorang pegawai mengemban pekerjaan lebih dari satu peran yang bertentangan dengan *job description* maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Bila pimpinan perusahaan PT KAI (Persero) Daop VII Madiun menuntut pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang sesungguhnya dan tuntutan pekerjaan lain yang bukan tugas dan tanggung jawabnya secara bersama-sama, dan menginginkan semua pekerjaan dapat

diselesaikan tepat waktu akan memicu timbulnya stres kerja dan kepuasan kerja yang rendah. Apabila hal-hal tersebut tidak dapat dikomunikasikan dengan baik maka dapat menimbulkan ancaman dari pihak-pihak yang terkait, serangan secara verbal, serangan fisik, dan berdampak pemogokan kerja.

Penelitian Agustina (2009) menyimpulkan bahwa *role stressor* yang terdiri dari konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja Auditor wilayah DKI Jakarta. Menurut Fraser (1983:100), kepuasan adalah suatu perwujudan akibat tanggapan yang dengan baik disesuaikan pada tingkat stres yang mengarah pada titik optimum. Pegawai yang merasakan tidak puas dalam bekerja dapat diakibatkan karena ketegangan dan tekanan didalam suatu organisasi. Pemicu ketegangan dan tekanan dapat diakibatkan dari stres kerja dan konflik peran sehingga hal ini menyebabkan pegawai kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya. Jika pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan secara optimal, dapat menimbulkan kepuasan kerja pegawai menjadi rendah. Jadi tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh *role stressor* yang berupa konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran yang dialami pegawai.

Pegawai merupakan sumber daya yang terpenting dalam organisasi. Pegawai yang mengalami masalah stres kerja karena peran dapat menurunkan kepuasan kerjanya, dan selanjutnya membuat produktivitasnya menurun. Pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun diketahui apakah di terdapat

masalah peran atau *role stressor* dan bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan kerja pegawainya. Berdasarkan dari latar belakang sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul : Pengaruh *Role Stressor* Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Studi Kasus Pada PT KAI (Persero) Daop VII Madiun.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *role conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun ?
2. Apakah *role ambiguity* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun ?
3. Apakah *role overload* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun?
4. Apakah *role stressor* yang meliputi *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menguji signifikansi pengaruh negatif *role conflict* terhadap kepuasan kerja pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun.
2. Menguji signifikansi pengaruh negatif *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun.

3. Menguji signifikansi pengaruh negatif *role overload* terhadap kepuasan kerja pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun.
4. Menguji signifikansi secara simultan pengaruh *role stressor* meliputi *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* terhadap kepuasan kerja pegawai PT KAI (Persero) Daop VII Madiun ?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi PT KAI (Persero) DAOP VII MADIUN

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan untuk mengetahui hasil dan menganalisisnya tingkat stres kerja dan konflik peran pegawai, sehingga mendapatkan solusi yang terbaik dalam penyelesaian suatu masalah dalam perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi peneliti kepuasan kerja terutama dalam teori *role stressor* yang meliputi *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* serta kepuasan kerja.

E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; serta sistematika penulisan laporan skripsi.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung dalam penelitian; hipotesis; dan kerangka pemikiran dari penelitian.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain atau ruang lingkup penelitian dan jenis penelitian yang dilakukan; populasi; sampel dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisi operasional variabel; lokasi dan waktu penelitian; data dan prosedur pengumpulan data; serta teknik analisis data.

Bab IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang data penelitian; hasil penelitian; dan pembahasannya.

Bab V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan dan saran dari hasil penelitian terhadap pengembangan teori maupun dalam praktik.