

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Era reformasi birokrasi menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan publik, baiknya kualitas layanan publik didukung dengan kinerja yang efektif oleh setiap aparatur, aparatur diarahkan bersikap profesional dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan, begitupun halnya dengan Pegawai Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar, setiap Pegawai Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar harus profesional dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya.

Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran (Satpol PP dan Damkar) Provinsi Sumatera Barat adalah Dinas yang termasuk dalam urusan wajib pelayanan dasar sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Satpol PP dan Damkar adalah organisasi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu menegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menjaga Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta melaksanakan Perlindungan Masyarakat (Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014).

Tugas Penegakan Perda yang dilakukan oleh Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar meliputi : Pelaksanaan Penegakan Perda yang ada di Provinsi Sumatera Barat seperti Penegakan Perda Maksiat, Penegakan Perda Tambang Ilegal, selain itu juga melakukan Kegiatan penertiban seperti : Patroli Lapangan, Operasi Gabungan, Pengamanan unjuk rasa, Penertiban Pedagang Kaki Lima, Pengawasan

pejabat VIP, Pengamanan Event Nasional, melakukan kegiatan deteksi dini, pengamanan Pilkada serentak, melakukan pembinaan terhadap anggota Satlinmas serta melakukan pemetaan terhadap rawan kebakaran.

Dalam pelaksanaan program dan kegiatan di Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat, Satpol PP dan Damkar Provinsi Sumbar sebagaimana di atas diatur dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 40 Tahun 2017 tentang uraian tugas pokok dan fungsi Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar. Uraian tugas tersebut menjadi acuan bagi seluruh pegawai yang ada di Satpol PP dalam melaksanakan tugas (Pergub Sumbar No.40 Tahun 2017).

Dalam melaksanakan kegiatannya Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar didukung oleh 96 orang pegawai. Berdasarkan jumlah beban kerja yang ada, jumlah pegawai Satpol PP yang ada saat ini belum memadai. Berdasarkan Permendagri Nomor 60 Tahun 2012 tentang penetapan jumlah personil Satpol PP, Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar idealnya berjumlah 201 s.d 300 orang personil. Kekurangan pegawai tersebut berdampak pada tidak terdistribusinya pekerjaan secara merata sehingga ada beberapa pegawai yang melakukan pekerjaan secara rangkap. Kemudian dalam Permenpan Nomor 25 Tahun 2016 telah mengamanatkan bahwa satu orang pegawai harus memegang satu jabatan atau tidak boleh rangkap jabatan (konflik peran).

Fenomena yang terjadi di instansi Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar adalah relatif banyaknya seorang Pegawai Negeri Sipil yang melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya lebih dari 1 jabatan (rangkap jabatan). Dapat dilihat dari adanya orang yang melakukan penegakan perda juga diikutsertakan dalam kegiatan patroli, hal tersebut dikarenakan karena jumlah pegawai Satpol PP yang

terbatas. Kebanyakan pegawai yang ada di Satpol PP dan Damkar melaksanakan tugas lebih dari satu pekerjaan (rangkap jabatan), Hal tersebut berdampak pada stres pekerjaan yang dirasakan oleh para pegawai dan berujung pada tingkat *Job Burnout* yang relatif tinggi pada Dinas Satpol PP dan Damkar.

Job Burnout adalah keadaan di mana individu mengalami kelelahan fisik dan mental setelah bekerja di bawah tekanan berat (Maslach dan Jackson 1981). Sedangkan Wibowo (2019) mengatakan bahwa *Job Burnout* adalah persaan umum kelelahan yang berkembang ketika individu secara simultan mengalami terlalu banyak tekanan dan memiliki terlalu sedikit sumber kepuasan. Orang dengan aspirasi tinggi dan motivasi kuat untuk menyelesaikan pekerjaan merupakan kandidat utama untuk kelelahan dalam kondisi tertentu, dalam situasi ini individu mungkin meletakkan terlalu banyak pekerjaan dalam dirinya sehingga orang akan tetap berusaha memenuhi agendanya sendiri sambil secara simultan berusaha memenuhi harapan organisasi.

Job Burnout terjadi karena ada faktor-faktor yang memicu diantaranya adalah Stres kerja. Hung (2013) menunjukkan bahwa stres kerja adalah riwayat pasti dari *job burnout*. Hal ini diyakini bahwa kelelahan pekerjaan merupakan perpanjangan dari hasil pengalaman stres kerja jangka panjang (Schaufeli dan Buunk, 2003; Shirom, 2003). Sedangkan Foqarty dkk. (2000) menunjukkan bahwa *job burnout* adalah akumulasi efek dari stres.

Schaufeli dan Buunk (2003), dan Shirom (2003) mengklasifikasikan faktor yang mengurangi *job burnout* ke dalam tingkat individu dan kelompok. Faktor tingkat kelompok yaitu: meningkatkan sistem dukungan sosial dan meningkatkan dukungan pengawasan (Hung, 2013). Tindakan yang paling umum diambil oleh

organisasi terhadap *job burnout* adalah dukungan rekan kerja tim yang melibatkan dukungan sosial untuk melengkapi sumber daya pekerja (Shirom, 2003).

Penelitian tentang *job burnout* telah diteliti oleh beberapa orang ahli sebelumnya, seperti yang diteliti oleh Yang dkk, (2019) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan antara konflik peran dan stres kerja, serta antara stres kerja dan *job burnout*, dan adanya efek moderasi untuk hubungan dukungan sosial antara stres kerja dan *job burnout*.

Penelitian lain tentang stres kerja (Chen dan Kao, 2010; Hsieh dkk., 2012; Carlan, 2007; Karunanidhi dan Chitra, 2013; Adegoke 2014) menunjukkan bahwa stres kerja sebagian besar karyawan dapat dikaitkan dengan konten pekerjaan mereka dan faktor-faktor terkait, hal ini penting untuk mempertimbangkan bahwa stres kerja memiliki banyak dampak negatif pada karyawan, termasuk mengurangi efisiensi kerja serta mengorbankan kesehatan mereka secara umum.

Variabel Stres Kerja juga dipengaruhi oleh banyak faktor, namun dalam penelitian ini penulis hanya memfokuskan pada 2 faktor yaitu : Konflik Peran dan Kepemimpinan Transformasional. Konflik peran adalah masalah lain yang biasanya dihadapi oleh pegawai, ini mengacu pada situasi di mana seorang individu memainkan dua atau lebih peran yang bertentangan satu sama lain dan menyebabkan terjadinya penyimpangan peran (Gehrke, 1982). Konflik peran adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi kognisi seorang individu dari kekuatan stres kerja, oleh karena itu konflik peran biasanya diterapkan untuk variabel stres kerja (Jackson dan Schuler, 1985). Mohr dan Puck (2007) mempelajari hubungan antara konflik peran, kepuasan kerja, stres kerja dan prestasi kerja dari manajer umum perusahaan dan menemukan bahwa konflik

peran dan stres kerja secara signifikan berkorelasi positif. Selain itu, Soltani dkk. (2013) dan Belias dkk. (2015) mengungkapkan bahwa konflik peran memiliki efek positif pada stres kerja.

Robbins (2003) mendefinisikan Kepemimpinan adalah suatu proses yang mempengaruhi kegiatan suatu kelompok dalam upaya menyusun atau mencapai tujuan bersama yang diinginkan oleh kelompok. Kepemimpinan suatu instansi secara langsung mempengaruhi lingkungan tempat kerja sehingga akan menciptakan hubungan interpersonal yang baik antara atasan dengan bawahan atau sesama rekan kerja dan dengan keadaan ini akan mendukung para pegawai akan lebih maksimal dalam menjalankan tugas yang diberikan sehingga stres kerja akan berkurang. Kepemimpinan Transformasional adalah proses berorientasi yang meningkatkan pengembangan karyawan serta komitmen melalui pembangunan visi, kepercayaan, harapan dan saran (Bass, 1996).

Pemimpin Transformasional menganggap karyawan sebagai orang sosial yang memiliki loyalitas, kemandirian, kepercayaan diri, dan keinginan potensial untuk berubah dan sadar sendiri. (Bass, 1996). Sedangkan Jung dan Avolio (1999) pada Dewi dan Herachwati, (2010) kepemimpinan transformasional meliputi pengembangan hubungan yang lebih dekat antara pemimpin dan pengikutnya, bukan hanya sekedar sebuah perjanjian tetapi lebih didasarkan pada kepercayaan dan komitmen.

Penelitian tentang Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Stres Kerja juga telah diteliti oleh Yao and Fan (2014) dimana hasil penelitiannya mengatakan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki dampak negatif terhadap stres kerja. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Gill dkk., 2006;

Khalid dkk., 2012) mengatakan bahwa kepemimpinan transformasional dapat menyangga stres kerja secara langsung dan menahan perilaku negatif karyawan (Bruursema, 2004).

Kemudian fenomena lain bentuk dari *job burnout* juga dapat dilihat dari aktivitas yang dilaksanakan oleh para pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Provinsi Sumatera Barat seperti tidak maksimalnya pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan, sehingga banyak pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya. Selain itu juga ditemukan adanya pegawai yang gelisah dan tidak bersemangat dalam menjalankan tugas yang diberikan, ada beberapa pegawai yang memilih istirahat dalam waktu kerja, banyak pegawai yang telat datang ke kantor serta adanya pegawai yang menghindari komitmen baru (pekerjaan baru).

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi diatas, untuk melihat bagaimana kondisi yang sebenarnya terjadi pada *job burnout* dilingkungan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Provinsi Sumatera Barat, maka dilakukan pra-survey dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 (tiga puluh) orang responden. Hasil dari penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Hasil Pra-Survey Kusioner tentang *Job burnout*

No	Pernyataan	Jumlah yang Diamati	Jawaban			
			Orang		Persentase (%)	
			Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Saya merasa lelah secara emosional dari pekerjaan saya	30	22	8	73,3	26,7
2	Saya merasa lelah di akhir pekerjaan saya	30	20	10	66,6	33,4
3	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari dan harus menghadapi hari lain di tempat kerja	30	18	12	60	40
4	Bekerja dengan orang sepanjang hari benar-benar menyebalkan untuk saya	30	16	14	53,3	46,7
5	Saya merasa lelah karena pekerjaan saya	30	22	8	73,3	26,7
6	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya	30	19	11	63,3	36,7
7	Saya merasa saya bekerja terlalu keras	30	25	5	83,3	16,7
8	Bekerja dengan orang lain secara langsung membuat saya stress	30	18	12	60	40
9	Saya merasa seperti berada di akhir pekerjaan saya	30	20	10	66,6	33,4
10	Saya bisa dengan mudah mengerti bagaimana menerima dan merasakan suatu hal	30	14	16	46,6	53,4
11	Saya menangani masalah dengan efektif	30	13	17	43,3	56,7
12	Saya merasa saya memengaruhi kehidupan orang lain secara positif melalui pekerjaan saya	30	18	12	60	40
13	Saya merasa sangat energik	30	14	16	46,6	53,4
14	Saya dapat dengan mudah menciptakan suasana santai dengan prestasi saya	30	25	5	83,3	16,7
15	Saya merasa senang setelah bekerja berat dengan prestasi saya	30	21	9	70	30
16	Saya telah menyelesaikan banyak hal yang berharga dalam pekerjaan saya	30	27	3	90	10
17	Dalam bekerja, saya berurusan dengan masalah emosional dengan tenang	30	20	10	66,6	33,4
18	Saya merasa diperlakukan secara impersonal	30	18	12	60	40
19	Saya menjadi lebih tidak berperasaan terhadap orang lain sejak saya mengambil pekerjaan ini	30	22	8	73,3	26,7
20	Saya khawatir pekerjaan ini membuat saya semakin emosional	30	24	6	80	20
21	Saya tidak peduli dengan apa yang terjadi pada orang lain	30	10	20	33,3	66,7
22	Saya merasakan orang lain menyalahkan saya dalam beberapa masalah	30	21	9	70	30
23	Saya merasa mirip dalam banyak hal dengan atasan saya	30	25	5	83,3	16,7
24	Saya merasa terlibat secara pribadi dengan permasalahan yang dihadapi oleh atasan saya	30	23	7	76,6	23,4
25	Saya merasa tidak nyaman dengan cara atasan memperlakukan saya	30	18	12	60	40
	Jumlah Rata-rata				65,7	34,3

Sumber : Hasil olah data kusioner sementara (2019).

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Pegawai yang ada di Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar lebih dominan menjawab iya terhadap *job burnout* dengan persentase sebesar 65,7 %. Sedangkan untuk jawaban tidak terhadap *job burnout* hanya sebesar 34,3 %, dapat diartikan bahwa pegawai Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar mengalami tingkat *job burnout* yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena-fenomena yang terjadi diatas, penulis mengasumsikan *job burnout* yang terjadi pada Pegawai Satpol PP dan Damkar relatif tinggi, maka penulis merasa perlu untuk meneliti *job burnout* yang terjadi pada Dinas Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar.

Penelitian ini merupakan modifikasi hasil penelitian yang dilakukan oleh Yang dkk, (2019) dengan judul “A multilevel study on the causal relationship in association network of work stress Moderating effects of social support” dan penelitian yang dilakukan oleh Yao and Fan (2014) dengan judul Leadership, Work stress and employee behavior”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel, objek, populasi serta waktu penelitian. Dimana dalam penelitian ini menambahkan variabel Kepemimpinan Transformasional sebagai variabel antesedennya, objek dalam penelitian ini adalah pegawai Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar, sedangkan yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar serta waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April s.d September Tahun 2019.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi diatas, maka judul penelitian ini adalah **“Dampak Stres Kerja terhadap Job Burnout yang Dimoderasi oleh Dukungan Sosial, Konflik Peran dan Kepemimpinan Transformasional sebagai Variabel Antesedennya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Konflik Peran berpengaruh terhadap Stres Kerja ?
2. Apakah Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap Stres Kerja?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Job Burnout* ?
4. Apakah Dukungan Sosial berpengaruh terhadap *Job Burnout* ?
5. Apakah dukungan sosial memoderasi hubungan antara Stres Kerja dan *Job Burnout* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja Pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Stres Kerja Pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Job Burnout* .
4. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap *Job Burnout*.
5. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial memoderasi hubungan antara Stres Kerja dan *Job Burnout*.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian ini diharapkan hasil yang diperoleh memberikan manfaat positif bagi :

a. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan kedepannya terutama menyangkut tentang variabel *job burnout* dan juga diharapkan untuk dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Satpol PP dan Damkar Prov. Sumatera Barat maupun Satpol PP dan Damkar Kab/Kota tentang bagaimana dalam menghadapi *job burnout* yang terjadi pada pegawai.