

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sebuah instansi atau organisasi pasti memiliki asset yang penting yaitu sumber daya manusia dalam proses mencapai tujuan visi dan misi. Sumber daya manusia organisasi adalah Karyawan atau pegawai yang menjadi roda kehidupan bagi instansi atau organisasi, tanpa adanya karyawan atau pegawai seluruh aktivitas perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Karyawan atau pegawai memiliki peranan yang penting dalam peningkatan kualitas instansi. Karyawan yang berkualitas tentunya memerlukan manajemen sumber daya manusia yang berkualitas juga, karena dua hal tersebut menjadi bagian utama dalam suatu instansi. Instansi yang mempunyai karyawan yang berkualitas tentunya menjadi nilai tambah bagi instansi tersebut..

Instansi akan memberikan tantangan yang berat bagi pegawai apabila instansi tersebut mempunyai standar kinerja yang tinggi guna kelangsungan proses operasional dalam perusahaan. Perkembangan teknologi yang kian canggih pula akan menjadi sebuah tantangan bagi pegawai maupun instansi. Guna mendukung perkembangan tersebut perusahaan mau tidak mau harus mengupgrade tenaga kerjanya paling tidak dengan pelatihan-pelatihan secara terus menerus bagi karyawan baik yang baru maupun yang lama (Faozen, 2020). Tantangan-tantangan yang berat itulah yang akan memberikan dampak buruk bagi karyawan. Mereka akan mengalami yang namanya stress kerja atau

work stress. Stress kerja bisa terjadi karena banyak factor yang mempengaruhinya.

Stress kerja atau *work stress* tentu akan dialami oleh pegawai yang memiliki lingkungan kerja yang negative. Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap Kesehatan mental karyawan. Selain itu karyawan yang mengalami konflik atau masalah seperti *workplace incivility*, *work family conflict*, dan *role ambiguity* lebih mudah mudah mengalami stress kerja. Hal tersebut tentunya dapat mengganggu kinerja karyawan dan akan berdampak pula pada perusahaan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Dinas Perdagangan, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Ponorogo menemukan fenomena bahwa adabeberapa indicator yang menyebabkan peningkatan stress kerja pegawai. Banyaknya pekerjaan ditempat kerja menjadi salah satu factor penyebab stress kerja. Selain itu, adanya bergosip ditempat kerja merupakan salah satu kesenjangan di tempat kerja. Bergosip pada saat bekerja tentunya juga akan mempengaruhi pegawai lain yang sedang menyelesaikan pekerjaannya. Pegawai yang mengalami hal tersebut tentu akan mengalami juga yang namanya stress kerja.

Selain hal tersebut berdasarkan peraturan Bupati Kabupaten Ponorogo Nomor 6 Tahun 2016, Dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten, dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten dibidang perdagangan, koperasi dan usaha mikro serta bidang perindustrian. Dinas Perdagkum

sebagai salah satu lembaga pemerintahan berusaha melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya peraturan tersebut tentu akan menambah beban kerja bagi pegawai di instansi tersebut. Beban kerja yang semakin banyak juga akan berdampak pada tingkat stress pegawai.

Stress secara psikologis didefinisikan sebagai sesuatu yang dialami individu ketika menghadapi tuntutan, hambatan dan atau peluang yang memiliki hasil yang signifikan tetapi tidak pasti (Greenhaus dan Parasuraman, 1987) dalam (Amiruddin et al., 2016). Selain itu, mengenali gejala dalam respon stres dan mengidentifikasi stres sangat penting untuk mengurangi dan menghindari stres yang berlebihan. Stress berpotensi mendorong atau mengganggu organisasi atau instansi tergantung tingkat levelnya. Semakin tinggi tingkat stress yang dialami pegawai tentunya akan memberikan dampak negative terhadap kualitas pegawai.

Lingkungan kerja menjadi salah satu hal yang memengaruhi produktivitas dan juga semangat kerja pegawai. Ketika pegawai bekerja dengan kondisi lingkungan kerja yang baik maka ide, kreativitas, dan produktivitas pegawai juga akan baik. Sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak baik dan tidak mendukung kinerja serta produktivitasnya, maka kemampuan pegawai juga akan menurun. Bergosip di lingkungan kerja juga menjadi hal yang dapat menurunkan produktivitas pegawai. Hal tersebut masuk ke salah satu hal yaitu ketidaksopanan di tempat kerja. Menurut (Irum et al., 2020) ketidaksopanan rekan kerja tidak memprediksi kinerja karyawan, tetapi ketidaksopanan supervisor memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap

kinerja.

Workplace incivility adalah jenis ketidaksopanan dalam organisasi yang mencakup jenis agresi terselubung dan perilaku ini dibatasi dari agresi terbuka. Secara umum, sebagian besar peneliti barat mengkonseptualisasikan *Workplace incivility* sebagai jenis perilaku destruktif rendah yang mengganggu norma standar organisasi (Alias et al., 2020) Perilaku negatif ini dikenal dengan intensitas rendah dan tidak bertujuan untuk merugikan orang lain. Contoh dari perilaku tersebut adalah pengucilan orang lain, meremehkan orang lain, mengejek dan bergosip (Alias et al., 2020)

Ketidaksopanan ditempat kerja sangat berpengaruh terhadap pegawai. Tidak semua pegawai mampu bertahan ditempat kerja yang memiliki lingkungan kerja yang kurang baik. Jika pegawai tidak mampu bertahan maka akan menimbulkan stress kerja bagi pegawai. Stress yang dibiarkan secara terus menerus akan berdampak pada psikologis mereka. Tuntutan yang ada didalam keluarga serta tuntutan pekerjaan seringkali menjadi hal yang tidak dapat dihindari oleh para pegawai. Seperti contoh ketika seorang ibu menjadi pegawai disebuah instansi maupun perusahaan, hal tersebut menjadikan sebuah tuntutan karena mereka dituntut mampu untuk menjalankan kewajiban sebagai seorang ibu rumah tangga dan juga seorang pegawai secara bersamaan. Berdasarkan hal tersebut dapat dipastikan bahwa ketika seorang pegawai memiliki masalah dalam

keluarganya tentu akan berdampak pula pada pekerjaannya.

Pekerjaan dan keluarga merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan seorang pegawai. Oleh karena itu, konflik akan muncul Ketika seorang pegawai dihadapkan dengan pilihan antara keluarga atau pekerjaan, sehingga mereka akan memainkan dua peran sekaligus. Umumnya, orang berpikir konflik harus dihindari, tetapi menurut Fisherdkk. (2001) dalam (Amiruddin et al., 2016) konflik berguna dalam kehidupan dan merupakan bagian dari keberadaan manusia. Namun, yang lain menyatakan bahwa konflik dapat menghambat kerja tim, sehingga menyebabkan perilaku tidak etis untuk mencapai tujuan.

Work family conflict terjadi karena ketidakseimbangan peran yang terjadi antara tanggung jawab di rumah dan di tempat kerja. Perusahaan maupun instansi diharapkan lebih memperhatikan kesejahteraan pegawainya apabila instansi tidak menginginkan kinerja pegawainya menurun. Menurut (Yang & Chen, 2000) Konflik yang biasa terjadi dalam sebuah perusahaan bila dibiarkan saja akan menimbulkan efek yang kurang baik bagi perusahaan dalam mencapai tujuan organisasinya, yakni akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan menurunkan produktifitas organisasi. Oleh karena itu, instansi harus mencegah *work family conflict* pada pegawainya. Dampak *work family conflict* pada pegawai adalah stress kerja. Menurut (Wallace, 2005) stress yang tinggi bisa dipicu oleh *work family conflict*. Mereka terjadi untuk

menutupi ketidakmampuan memecahkan masalah, yaitu ketidakmampuan untuk menyeimbangkan peran keluarga dan pekerjaan, sehingga menimbulkan konflik internal.

Konflik pada pegawai merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindarkan. Konflik yang terjadi pada pegawai bisa saja terjadi karena konflik peran. Konflik peran terjadi Ketika seorang pegawai memiliki peran yang berlawanan sebagai pegawai di sebuah organisasi atau instansi. Hal tersebut jika dibiarkan akan berdampak juga pada pegawai. Pegawai yang memiliki ketidakjelasan peran dalam pekerjaan akan memicu stress mereka. Menurut (Peran et al., n.d.) *role ambiguity* merupakan salah satu factor yang mempengaruhi stress kerja karena dianggap sebagai ketidakjelasan peran yang dilakukan oleh karyawan baik peran tunggal maupun peran ganda.

Ketidakjelasan tersebut biasa disebut dengan *role ambiguity*. Selain *workplace incivility* stress kerja yang dialami pegawai juga dapat terjadi karena beberapa hal lainnya seperti *work family conflict* dan juga *role ambiguity*. pegawai yang mengalami hal tersebut tentunya tingkat stress yang dialami akan cepat meningkat dan dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan.

Penyebab stress kerja atau *work stress* yang terakhir adalah *role ambiguity*. *Role ambiguity* terjadi ketika seorang karyawan menerima informasi yang tidak memadai, kebijakan dan arah yang tidak jelas, wewenang yang tidak pasti, tugas dan hubungan dengan orang lain untuk melakukan pekerjaan mereka (Bamberdck., 1989; Jackson dan Schuler,

1985; Senatra, 1980) dalam (Amiruddin et al., 2016)

Pegawai yang kurang mendapatkan informasi mengenai tugas yang diberikan dapat menimbulkan konflik yang akan berdampak pada stress. Selain itu, ketidakjelasan peran oleh pegawai akan menimbulkan masalah baru bagi mereka para pekerja. *Role ambiguity* memiliki sifat untuk membangkitkan stres dikarenakan *role ambiguity* dapat menghalangi pegawai dalam melaksanakan tugas dan dapat menimbulkan perasaan tidak aman dan tidak menentu (Febrianty, 2012) dalam (Munda & Yuniawan, 2018)

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Amiruddin et al., 2016) menyatakan bahwa *work family conflict* dan *role ambiguity* berpengaruh positif signifikan terhadap stress kerja atau *work stress*. Selain itu penelitian lain yang dilakukan oleh (Alias et al., 2020) menyatakan bahwa *workplace incivility* berpengaruh positif signifikan terhadap *work stress*. Namun, tidak semua penelitian mendukung hal tersebut. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyowati, 2019) menunjukkan bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

Berdasarkan fenomena serta masih terdapat penelitian terdahulu banyak penelitian yang menemukan hasil positif significant namun ada beberapa penelitian yang menemukan hasil negative. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil topik penelitian yang berjudul “ Pengaruh *Work Incivility*, *Work Family Conflict*, dan *Role Ambiguity* Terhadap *Work Stress* Pada Karyawan”. Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari

peneliti (Amiruddin et al., 2016) dan (Alias et al., 2020)

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah terdapat pengaruh antara *workplace incivility* terhadap *work stress*?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *work family conflict* terhadap *work stress*?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *role ambiguity* terhadap *work stress*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *workplace incivility* terhadap *work stress*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap *work stress*.
3. Untuk menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap *work stress*.

D. Manfaat Penelitian

1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia kerja, dalam kehidupan sehari-hari tentang Pengaruh *Workplace Incivility*, *Work Family Conflict*, dan *Role Ambiguity* Terhadap *Work Stress* Pada Pegawai.

2 Bagi instansi

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi kepada instansi akan Pengaruh *Workplace Incivility*, *Work Family Conflict*, dan *Role Ambiguity* Terhadap *Work Stress* Pada Pegawai.

3 Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan

pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang penelitian, terutama yang berhubungan langsung terhadap kehidupan sehari-hari lebih terperinci dalam bidang *workplace incivility*, *work family conflict*, *role ambiguity*, serta *work stres*