

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (pegawai) merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu organisasi. Dalam era globalisasi, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap bertahan. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan organisasi.

Setiap organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang handal guna menjalankan fungsinya dengan optimal dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral bagi para pelaku organisasi di semua tingkat pekerjaan sangat dibutuhkan. Selain itu pula kedudukan sumber daya manusia pada posisi yang paling tinggi berguna untuk mendorong organisasi menampilkan norma perilaku, nilai dan keyakinan sebagai sarana penting dalam peningkatan kinerja.

Keberhasilan suatu organisasi dibangun oleh keberhasilan individu-individu dalam pencapaian individualnya. Peningkatan kinerja menjadi kata kunci dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Dengan demikian, suatu organisasi dituntut untuk meningkatkan kinerja individu pegawainya.

Pegawai pada hakikatnya merupakan sumber daya manusia bagi suatu organisasi yang sekaligus disebut juga sumber daya manusia organisasi. Sumber daya manusia inilah yang menyebabkan organisasi sama seperti organisme

lainnya sehingga disebut sebagai organisme hidup atau *living organism* karena ada manusia sebagai sumber daya inilah memungkinkan organisasi dapat berfungsi sebagai satu mesin atau pabrik yang mampu menghasilkan apa yang diinginkan oleh organisasi tersebut untuk mempengaruhi kinerja pegawai.

Kinerja pegawai menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan termasuk pemerintah. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja karena menyangkut efisiensi dan efektifitas sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Menurut August W. Smith dalam Swatno dan Donni Juni Priarisa (2011:196) menyatakan bahwa: "*performance is output derives from processes, human otherwise,*" kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Pegawai yang memiliki level kerja yang tinggi merupakan pegawai yang produktifitas kerja yang tinggi, begitupun sebaliknya, pegawai yang memiliki level kinerja yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka pegawai tersebut merupakan pegawai yang tidak produktif. Baik buruknya kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari keterkaitan pekerjaan yang dilakukan, dengan misi dan sasaran organisasi.

Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah sebagai bagian dari organisasi dan sistem pemerintahan daerah mempunyai peranan penting dalam melayani dan membangun serta pemberdayaan masyarakat, namun hal tersebut belum maksimal karena banyaknya masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan seperti pembuatan KTP yang lama, pembuatan surat domisili yang bertele-tele dan sebagainya. Seiring dengan sering dijumpai keluhan dari masyarakat oleh karena itu peningkatan kinerja kecamatan harus terus

melakukan perbaikan. Karena kinerja pegawai menjadi sorotan terpenting disuatu pemerintahan daerah.

Kinerja pegawai yang baik akan dapat meningkatkan kemajuan dan kelancaran suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti konflik kerja dan stres kerja.

Konflik sangat erat kaitannya dengan prasaan manusia. Setiap kelompok dalam suatu organisasi, yang didalamnya terjadi interaksi antara satu dengan yang lainnya, memiliki kecenderungan timbulnya konflik, termasuk prasaan diabaikan, disepelkan, tidak dihargai, ditinggalkan, dan juga perasaan jengkel karena kelebihan beban kerja. Menurut Robbin dalam Indah Puji (2014:289) konflik adalah suatu interaksi yang terjadi akibat adanya ketidak sesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh pada pihak-pihak yang terlibat, baik pengaruh positif maupun negatif. Dalam suatu organisasi, kecenderungan terjadinya konflik dapat disebabkan oleh suatu perubahan secara tiba-tiba, antara lain kemajuan teknologi baru, persaingan ketat, perbedaan kebudayaan dan sistem nilai, serta berbagai macam kepribadian individu.

Selain konflik kerja yang terjadi disuatu organisasi, didalam suatu organisasi stres kerja juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Jika seorang pegawai terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, karena keterbatasan waktu yang dimiliki pegawai tersebut untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dan kurangnya kemampuan pegawai tersebut untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, tentu bisa menimbulkan stres dalam bekerja dan bisa mempengaruhi kinerja pegawai tersebut. Menurut Ivancevich dan Matterson dalam Swatno dan Donni

Juni Priarisa (2011:255) menyatakan bahwa, *“adaptive response, moderated by individual differences, that is a consequences of any axternal (environmental) action, situasion or event that places excessive psychological and/or physical demand upon a person.”* Stres merupakan respon adaptif, ditengahi oleh perbedaan individu yang merupakan suatu konsekuensi dari tindakan, situasi atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan fisik dan psikologis yang berlebihan terhadap seseorang. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individual dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres kerja merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

Secara singkat, dapat dikatakan bahwa stres kerja dapat timbul jika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutannya tersebut sehingga menimbulkan stres kerja.

Konflik kerja dan stres kerja merupakan suatu masalah yang mungkin akan timbul dan dirasakan pegawai didalam suatu organisasi atau kelompok. Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah mempunyai masalah antara bawahan dan atasan, karena terlalu banyak pekerjaan yang diberikan kepada pegawai tersebut, sedangkan atasan ingin pekerjaan tersebut cepat diselesaikan, karena kurangnya waktu dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut, timbullah konflik antara bawahan dan atasan dan menyebabkan pegawai stres dalam melakukan pekerjaan. Hal tersebut disebabkan karena ketidaksesuaian antara bawahan dan atasan dalam lingkungan kerja, bisa juga terjadi diluar lingkungan kerja. Jika suatu konflik tidak dapat terselesaikan dengan baik

maka akan berdampak buruk bagi instansi secara langsung maupun tidak langsung.

Kantor camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kecamatan Pangkalan Baru dalam wilayah kecamatan Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah dan peraturan undang-undang. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut: (a). pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, (b). pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, (c). pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, (d). pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, (e). pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, (f). pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, (g). pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan, dan (h). pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Kinerja pegawai dimiliki pemerintah memiliki penilaian setiap pekerjaan yang dilakukan. Pegawai juga harus memiliki kompetensi yang tinggi sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tujuan organisasi. Berikut ini tabel data pegawai kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah

Tabel. I.1 Data Pegawai PNS berdasarkan tingkat pendidikan kantor Camat pangkalan baru Kabupaten Bangka Tengah.

No	Pendidikan terakhir	Laki-Laki	Perempuan
1	SMA/SMK	5	1
2	DIII	2	3
3	S1	4	5
4	S2	1	-
Jumlah		12	9

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan dari tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 21 orang Pegawai Negeri Sipil, tingkat SMA/SMK 6 orang, DIII 5 orang, S1 9 orang, S2 1 orang pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

Selain Pegawai Negeri Sipil juga terdapat pegawai honorer yang juga diperlukan disetiap organisasi untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan suatu organisasi. Berikut ini data pegawai honorer Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

Tabel. I.2 Data Pegawai Honorer Berdasarkan pendidikan terakhir pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

No	Pendidikan Terakhir	Laki-Laki	Perempuan
1	SD	6	-
2	SMP	1	-
3	SMA/SMK	11	1
4	Paket C	1	-
5	DIII	-	2
6	S1	1	1
Jumlah		20	4

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan dari tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 24 orang Pegawai honorer, tingkat SD 6 orang, SMP 1 orang, SMA/SMK 12 orang, paket

C 1 orang, DIII 2 orang, dan S1 2 orang pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

Selain dengan data yang diperoleh dari objek penelitian, survei awal yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pegawai pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah bertujuan untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada pada objek penelitian. Berikut tabel hasil survei awal yang dilakukan terhadap 10 orang pegawai pada kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

Tabel I.3 Hasil Survei Awal terhadap Pegawai Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	PERSENTASE (%)
Indikator Variabel Konflik Kerja			
1	Apakah bapak/ibu/saudara merasakan ada tekanan pada saat bekerja di kantor camat Pangkalan Baru kabupaten Bangka Tengah	Setuju: 3 Ragu-ragu: 6 Tidaksetuju: 1	Setuju : 30% Ragu-ragu : 60 % Tidak Setuju : 10 %
2	Apakah bidang kerja yang diberikan kepada pegawai kantor camat pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah telah sesuai?	Setuju: 2 Ragu-ragu : 5 Tidak setuju : 3	Setuju : 20% Ragu-ragu : 50% Tidak Setuju: 30 %
3	Adakah perselisihan pernah terjadi antar pegawai Kantor camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah?	Setuju: 4 Ragu-ragu: 6 Tidak Setuju : 0	Setuju: 40% Ragu-ragu: 60% TidakSetuju : 0%
Indikator Variabel Stres Kerja			
4	Adakah beban kerja yang berlebihan dirasakan oleh pegawai Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah?	Setuju: 6 Ragu-ragu : 3 Tidak Setuju : 1	Setuju: 60 % Ragu-ragu : 30 % TidakSetuju: 10 %
5	Apakah dalam penyampaian kritikan dan saran oleh pimpinan terhadap pegawainya dapat diterima dengan baik.	Setuju: 3 Ragu-ragu: 4 Tidak Setuju : 3	Setuju: 30% Ragu-ragu : 40% Tidak Setuju : 30%
6	Apakah rasa kebersamaan pegawai Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten	Setuju : 2 Ragu-ragu : 3 Tidak Setuju : 5	Setuju: 20% Ragu-ragu : 30% TidakSetuju : 50%

Bangka Tengah sudah terjalin dengan baik?			
Indikator Variabel Kinerja			
7	Apakah pekerjaan yang telah ditetapkan didalam Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah dapat dipahami oleh seluruh pegawai?	Setuju: 1 Ragu-ragu : 6 TidakSetuju : 3	Setuju: 10 % Ragu-ragu : 60 % TidakSetuju : 30 %
8	Apakah kualitas kerja pegawai Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah sudah baik ?	Setuju: 3 Ragu-ragu : 3 TidakSetuju : 4	Setuju: 30% Ragu-ragu: 30% Tidak Setuju: 40 %

Sumber: data diolah peneliti 2016

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil survei awal terhadap 10 responden yang dilakukan di Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah, dimana pertanyaan 1-3 merupakan indikator variabel konflik, pertanyaan pertama banyak menjawab ragu-ragu yang diduga terdapat masalah dalam variabel konflik kerja. Pertanyaan kedua banyak menjawab ragu-ragu yang diduga terdapat masalah dalam variabel konflik kerja. Pertanyaan ketiga banyak menjawab ragu-ragu yang diduga terdapat masalah dalam variabel konflik kerja. Untuk pertanyaan 4-6 merupakan indikator variabel stres kerja, dimana pertanyaan keempat banyak menjawab setuju, berarti terdapat masalah dalam variabel stres kerja. pertanyaan kelima banyak menjawab ragu-ragu yang diduga terdapat masalah dalam variabel stres kerja. pertanyaan keenam banyak yang menjawab tidak setuju, berarti terdapat masalah dalam variabel stres kerja, dan untuk pertanyaan 8-9 merupakan indikator variabel kinerja, dimana pertanyaan ketujuh banyak menjawab ragu-ragu yang diduga terdapat masalah dalam variabel kinerja. Pertanyaan kedelapan banyak yang menjawab tidak setuju, berarti terdapat masalah dalam variabel kinerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada masalah dalam pencapaian kinerja pegawai Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

Berdasarkan jawaban responden pada survei awal, bahwa fenomena yang ada dilapangan terdapat masalah dengan konflik kerja dan stres kerja pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

Berdasarkan uraian masalah yang ditemukan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul “**Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran konflik kerja, stres kerja dan kinerja pegawai pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah?
4. Apakah konflik kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini perlu diberikan mengingat luasnya ruang lingkup penelitian. Adapun batasan-batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Masalah yang akan diteliti hanya dibatasi pada konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Penelitian dilakukan di Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah yang berlangsung mulai dari tanggal 3 Mei 2016 sampai dengan selesai.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan kajian dan gambaran konflik kerja, stres kerja dan kinerja pegawai pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.
2. Untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.
3. Untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

4. Untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh konflik kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini mencakup berbagai macam manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan Ilmu Pengetahuan (manajemen) secara umum, khususnya manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan masalah konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis di tujukan bagi instansi terkait yaitu instansi pemerintah Kecamatan Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah, supaya dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi instansi.

3. Manfaat Kebijakan

Gambaran penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kebijakan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) oleh instansi kecamatan Pangkalan Baru maupun kecamatan-kecamatan yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar lebih terarah, maka penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menjadi topik penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjabarkan pengertian manajemen sumber daya manusia, konflik kerja, stres kerja, kinerja, hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai, pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, definisi operasional dan vari, jenis data, skala pengukuran variabel, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Di dalam bab ini menguraikan gambaran umum Kantor Camat Pangkalan Baru dan memberikan jawaban serta penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis yang diperoleh oleh peneliti.

BAB V PENUTUP

Di dalam bab ini memuat kesimpulan mengenai pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat serta memberikan saran-saran yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**