

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana tugas Pemerintah Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh kepala yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Atas dasar peraturan daerah nomor 3 tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja dinas daerah dan peraturan bupati nomor 64 tahun 2008 tentang uraian tugas pada unsur organisasi terendah kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi penyelenggaraan urusan pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan catatan sipil (Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, 2012).

Pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mengerti tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan berkomitmen tinggi dalam mengerjakan tugasnya agar dapat mencapai hasil kerja yang maksimal. Untuk menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas yaitu menyelenggarakan kegiatan bidang kependudukan, menyelenggarakan kegiatan di bidang data dan teknologi informasi, menyelenggarakan kegiatan di bidang pencatatan sipil dan melaksanakan kegiatan ketatausahaan (Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, 2012). Sesuai dengan fungsi dan tugas maka tujuan yang ingin dicapai adalah terwujudnya sistem kerja yang

profesional dengan didukung oleh sarana prasarana dan SDM yang berkualitas, terpenuhinya kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat, tersedianya data kependudukan secara akurat, masyarakat memiliki dokumen kependudukan secara lengkap, dan data kependudukan dapat digunakan sebagai acuan pembangunan.

Pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melaksanakan setiap tugas, fungsi, tujuan dan sasaran tersebut serta menanamkan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hati mereka saat bekerja. Visi tersebut adalah terdepan dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan, pemenuhan hak-hak sipil, dan penyediaan informasi kependudukan yang akurat dan mutakhir sedangkan misinya adalah mewujudkan pelayanan prima administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mewujudkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta menyediakan data dan informasi kependudukan yang akurat dan mutakhir (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kulon Progo, 2016).

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman melalui kecamatan, desa dan kelurahan menjadi wadah yang penting dalam mendata, mengelola dan mengevaluasi data-data kependudukan baik kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, mutasi dan perubahan data-data penduduk lainnya. Pencatatan sipil adalah kegiatan pelayanan dan pembinaan pemerintah menyangkut kedudukan hukum seseorang pada saat yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang otentik bagi pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga.

Hal inilah yang mendasari betapa pentingnya administrasi kependudukan disamping sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintah di daerah. Pentingnya peranan dalam pelayanan administrasi kependudukan, dalam hal ini adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran merupakan awal dari pembangunan disiplin dan ketertiban bagi identifikasi diri masing-masing orang sebagai warga negara yang baik (Harningsih, 2012).

Adanya tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang cukup berat ini, maka diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai produktivitas yang tinggi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman dituntut untuk memberikan perhatian besar pada upaya-upaya peningkatan sumber daya manusianya. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak akan terlepas dari keberhasilan pengelolaan manajemen organisasi untuk menciptakan kondisi kerja yang nyaman.

Permasalahan-permasalahan Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman antara lain, masih terdapat karyawan yang bekerja belum secara optimal sehingga belum mampu memenuhi tujuan organisasi dalam melayani masyarakat, hal ini akibat komitmen karyawan dalam bekerja masih kurang, masih ada pegawai yang tidak puas dengan pekerjaannya, namun pegawai tersebut tetap bertahan dengan pekerjaannya dan tidak memilih untuk bekerja di organisasi lain, menandakan komitmen karyawan masih dipertanyakan karena tidak cocoknya tindakan saat ekspektasi tidak sesuai dengan kenyataan,

interaksi antar individu atau sesama karyawan belum terjalin layaknya keluarga, lingkungan kerja yang kurang nyaman, dan suasana kerja yang kurang kondusif. Hal-hal tersebut yang akan mengakibatkan pertentangan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan dengan tanggung jawab yang dipercayakan kepada karyawan. Tugas-tugas yang harus karyawan kerjakan menurut persepsinya bukan merupakan tanggungjawabnya, tuntutan-tuntutan yang bertentangan dengan atasan, rekan kerja, bawahan atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya dan pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas tersebut. Karyawan yang mengalami konflik peran yang tinggi akan memiliki kinerja yang rendah dan ketegangan atau stres kerja yang tinggi.

Masalah-masalah di atas menimbulkan konflik peran tersendiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman. Permasalahan lainnya yaitu kurangnya waktu dan sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaan. Konflik peran berhubungan dengan adanya dua rangkaian tuntutan yang bertentangan. Konflik peran merupakan suatu gejala stres yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja, dan pada akhirnya akan berdampak pada kinerja karyawan. Stres karena konflik peran dan ketidakpastian dalam konteks pekerjaan akan menyebabkan ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan ketegangan, mengurangi komitmen organisasi dan meningkatkan kecenderungan kinerja yang menurun (Harningsih, 2012).

Menurut Robbins (2008) dalam (Ismail dkk, 2017) komitmen organisasi adalah sampai tingkat mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan organisasi tersebut. Komitmen organisasi cenderung didefinisikan sebagai suatu perpaduan antara sikap dan perilaku. Komitmen diartikan sebagai sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi dan terlibat dalam upaya mencapai misi, nilai-nilai dan tujuan perusahaan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan komitmen dari karyawan perusahaan akan dengan mudah mencapai tujuan organisasi karena karyawan memiliki rasa loyalitas dan tanggung jawab tersendiri terhadap perusahaan tempatnya bekerja, sehingga perusahaan sangat memperhatikan karyawannya. Maka dari itu perusahaan harus menjaga dan berusaha meningkatkan komitmen karyawan-karyawannya agar kinerja mereka meningkat dan tujuan organisasi tercapai dengan hasil yang memuaskan. Tingkat komitmen baik komitmen organisasi terhadap karyawan maupun sebaliknya sangat diperlukan, karena melalui komitmen-komitmen tersebut akan tercipta iklim kerja yang profesional, kualitas kehidupan kerja yang baik, terhindar dari pertentangan dan menghasilkan kinerja yang memuaskan.

Sejalan dengan logika di atas yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan terdapat beberapa penelitian yang mendukung logika tersebut, yaitu:

Berdasarkan penelitian terdahulu telah ditemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan Ismail dkk. (2017) di Kantor Akuntan Publik di Padang, Pekanbaru dan Batam dengan subyek 60 auditor dengan judul Pengaruh *Role Stressor*, *Self-Efficacy*, Sensitivitas Etika Profesi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor dengan *Emotional Quotient* sebagai Variabel *Moderating*. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian selanjutnya yang mendukung komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu berjudul Pengaruh Rotasi Kerja, Stres, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Ace Hardware Semarang). Penelitian ini dilakukan oleh Saryanto dan Amboningtyas (2017) di ACE Hardware Semarang dengan subjek 71 karyawan. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian berikutnya yaitu dari Novelia dkk. (2016) dengan judul Pengaruh Komitmen Dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan). Penelitian ini menggunakan 58 tenaga keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soegiri Lamongan sebagai subyek. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda, hasil

dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga keperawatan.

Diantara penelitian yang mendukung komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ada penelitian yang memiliki hasil yang berbeda dengan judul Dampak Komitmen Organisasi, *Self Efficacy* terhadap Konflik Peran dan Kinerja Karyawati PT. HM Sampoerna Tbk. di Surabaya yang disusun oleh (Handayani, 2008). Penelitian ini menggunakan 150 karyawan sebagai subjek. Penelitian ini menggunakan alat analisis SEM (*Structural Equation Modeling*), hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian di atas bertentangan dengan penelitian lain yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Maka penelitian komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan masih layak untuk diteliti lebih lanjut.

Komitmen karyawan bukan satu-satunya yang menjadi permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman, permasalahan lainnya yaitu konflik peran. Konflik peran menjadi salah satu pendorong meningkat dan menurunnya kinerja karyawan. Menurut Zaenal Fanani (2009) dalam (Patria dkk, 2016) konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokratis organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan satu perintah saja

akan mengakibatkan terabainya perintah yang lain. Konflik peran akan mengganggu konsentrasi karyawan untuk melaksanakan dengan baik tanggungjawabnya dan menyelesaikan pekerjaannya. Konflik peran akan memunculkan ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja yang akan menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan logika di atas terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian tentang konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan Rifki dkk. (2016) yang berjudul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi. Subjek penelitian ini adalah 95 auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik yang berada di Pekanbaru, Padang dan Batam. Dengan menggunakan alat analisis regresi berganda menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian selanjutnya berjudul Pengaruh *Role Stressor*, *Self-Efficacy*, Sensitivitas Etika Profesi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor Dengan *Emotional Quotient* Sebagai Variabel *Moderating* oleh Sawiratul dkk. (2017) di Kantor Akuntan Publik di Padang, Pekanbaru dan Batam dengan subyek 60 auditor. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian selanjutnya berjudul Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada

Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali oleh Yasa (2017) dengan 82 karyawan sebagai subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan alat analisis *partial least square*, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Diantara penelitian yang mendukung konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan ada penelitian yang memiliki hasil yang berbeda dengan judul *Role Conflict And Stress Effect On The Performance Of Employees Working In Public Works Department* yang disusun oleh (Saranani, 2015). Penelitian ini menggunakan 110 karyawan sebagai subjek. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda, hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian di atas bertentangan dengan penelitian lain yang menunjukkan terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik peran terhadap kinerja karyawan. Maka penelitian konflik peran terhadap kinerja karyawan masih layak untuk diteliti lebih lanjut.

Kinerja apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut Mangkunegara (2005) dalam

(Saryanto & Amboningtyas, 2017) mendefinisikan kinerja sebagai “perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga per satuan waktu”.

Hasil penilaian kinerja dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan atau dengan kata lain, kinerja merupakan hasil kerja yang konkret yang dapat diamati dan diukur. Kinerja menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Karyawan yang sudah lama berada dalam perusahaan tentu sudah memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan pekerjaannya. Tetapi, kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh rasa komitmen yang dimiliki karyawan. Seorang karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan akan bekerja sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan, sehingga ketika karyawan tersebut memiliki rasa komitmen terhadap perusahaan tempatnya bekerja, maka karyawan tersebut akan bekerja semaksimal mungkin sesuai dengan tugas dan wewenangnya di perusahaan.

Dari pemaparan komitmen organisasi, konflik peran dan kinerja karyawan di atas, ada hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan tidak searah atau pengaruh negatif antar variabel, ada juga hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan searah atau pengaruh positif. Maka peneliti ingin menambahkan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi untuk membuktikan apakah campur tangan kecerdasan emosional bisa memperkuat atau melemahkan hubungan antar variabel-variabel tersebut.

Menurut Goleman (2009) dalam (Patria dkk, 2016) mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang monolitik yang penting untuk meraih

sukses dalam kehidupan, melainkan ada spektrum kecerdasan yang lebar dengan tujuh variasi utama yaitu linguistik, matematika atau logika, spasial, kinestetik, musik, interpersonal dan intrapersonal. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Kecerdasan ini dinamakan oleh Gardner sebagai kecerdasan pribadi yang oleh Goleman (2003) disebut sebagai kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah bagaimana seseorang mengerti dan bertindak pada dirinya, lingkungannya dan orang-orang disekitarnya. Aspek kecerdasan emosional sangat penting dalam memoderasi antara komitmen, tekanan atau konflik peran terhadap kinerja.

Dalam kaitannya, kecerdasan emosional pada karyawan yang bekerja sebagai salah satu faktor penting untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan yang tepat saat situasi kritis dan mendesak, berguna dalam penyesuaian diri dan membina hubungan yang baik dengan orang lain, serta dapat menekan perilaku yang akan merugikan diri sendiri maupun orang lain atau organisasi.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman)”**. Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari penelitian terdahulu yang berjudul Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas

Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi oleh (Rifki dkk., 2016). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variabel ambiguitas peran, peneliti mengganti variabel ambiguitas peran menjadi komitmen organisasi untuk disesuaikan dengan fenomena yang ada pada objek penelitian.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka secara lebih mendetail masalah yang akan diteliti adalah menyangkut komitmen organisasi dan konflik peran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman terhadap karyawan yang akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Dari masalah di atas maka diperoleh rumusan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh antara konflik peran terhadap kinerja karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang ada, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan
2. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional yang memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan
4. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional yang memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat praktis
  - a. Bagi organisasi. Diharapkan dapat memberikan masukan-masukan mengenai peranan komitmen organisasi dan konflik peran terhadap karyawan yang selanjutnya akan berdampak pada peningkatan maupun penurunan kinerja karyawan didalam organisasi, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaannya.
  - b. Bagi peneliti yaitu dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai peranan komitmen organisasi dan konflik peran terhadap

karyawan yang selanjutnya akan berdampak pada peningkatan maupun penurunan kinerja karyawan didalam organisasi, dengan melihat praktiknya secara langsung.

- c. Pihak lain dan masyarakat umum yaitu sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan judul dan objek tugas akhir yang sama.

## 2. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan untuk pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia, lebih khususnya komitmen organisasi, konflik peran dan kinerja karyawan terkait dengan pelaksanaannya dalam organisasi.