

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa sekarang ini peran dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) sangatlah penting. Kehadiran POLRI dirasakan sangatlah penting dalam setiap sendi - sendi kehidupan masyarakat untuk selalu menciptakan rasa aman dan nyaman dalam segala situasi. POLRI sebagai aparatur negara hendaknya bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima dan cepat sehingga masyarakat benar - benar merasakan profesionalitas POLRI dalam melakukan tugas sesuai dengan undang - undang dan hukum yang berlaku (www.POLRI.go.id,2010).

Menurut pasal 13 UU No 2 tahun 2002 tentang tugas pokok POLRI sebagai pemelihara, keamanan, dan ketertiban masyarakat (KANTIBMAS), melindungi, mengayomi, melayani dan penegak hukum serta menghargai HAM. Polresta Yogyakarta bertugas menyelenggarakan tugas pokok POLRI dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta melaksanakan tugas – tugas POLRI lainnya dalam daerah hukum Polresta Yogyakarta, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – perundangan.

Keberadaan POLRI bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan

pelayanan kepada masyarakat serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Kondisi seperti ini berlangsung hampir setiap hari sehingga membuat anggota Polresta Yogyakarta menjadi sangat rentang terhadap stres kerja. Masalah stres kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan.

Akibatnya adanya stres kerja yaitu orang yang *nervous*, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berfikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari stres kerja anggota polisi akan mengalami beberapa gejala stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka seperti merasa mudah marah dan agresif, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama dan kesulitan dalam tidur. Menurut Luthans (1999) dalam Isnovijanti (2002) stres kerja sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Stres kerja muncul sebagai suatu bentuk ketidak harmonisan antara individu dengan lingkungan kerjanya (Nuzulia, 2005).

Stres kerja pada anggota POLRI dapat dilihat dari indikator atau gejala - gejala stres kerja yang meliputi gejala psikologis, gejala fisiologis,

dan gejala perilaku. Anggota polisi memiliki stres kerja yang tinggi karena harus menjaga, mengayomi dan penegak hukum pada seluruh masyarakat.

Beban fisik yang berlebihan maupun mental yaitu harus melakukan pekerjaan terlalu banyak kemungkinan menjadi pendorong munculnya stres kerja. Hampir setiap beban kerja dapat mengakibatkan timbulnya stres kerja (Kasmarani, 2012). Menurut Robbins (2008), stres merupakan suatu kondisi dinamis di mana individu diharapkan pada kesempatan, hambatan, keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan keluarga, lingkungan dan tantangan setiap individu dalam menghadapi pekerjaan.

Menurut National *Institute Of Occupational Safety and Health* (1999) dalam Jungwee Park (2007) menyatakan bahwa stres kerja sebagai respon fisik dan emosional berbahaya yang terjadi ketika kemampuan tidak sesuai dengan SDM dan kebutuhan pekerjaan. Menurut Leontaridi dan Ward (2002), mengatakan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh faktor lingkungan seperti tekanan kerja yang berat.

Menurut Ashar (2008) bahwa konflik peran terjadi karena pertentangan antara tugas dan tanggung jawab, tugas yang bukan bagian dari pekerjaan, tuntutan dari atasan, rekan, bawahan atau orang lain serta pertentangan pekerjaan dengan nilai keyakinan pribadi. Konflik peran (*role conflict*) merupakan suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian profesional. Konflik peran timbul karena adanya dua

perintah berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan atas hanya salah satu perintah akan mengakibatkan diabaikannya perintah yang lain (Agustina, 2009). Menurut Kantz dan Khan (1978) dalam Murtiasri dan Ghozali, (2006) menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik dalam dirinya apabila terdapat dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan pada diri seseorang. Konflik peran sebagai kerugian atas ketidaksesuaian harapan.

Harapan yang tidak beralasan ini dapat menghasilkan baik *interrole conflict* maupun *intrarole conflict*. *Interrole conflict* mengarah pada konflik yang terjadi antara satu kelompok dengan kelompok lain. *Intrarole conflict* adalah konflik yang terjadi antara seseorang dengan orang lain, seperti seseorang menerima pesan-pesan yang berlawanan dari *role senders* mengenai bagaimana melakukan peran tertentu (Idris, 2011).

Konflik peran sebagai keadaan di mana seorang individu memiliki peran yang berbeda dalam satu waktu yang sama, peran tersebut memberikan tekanan pada individu. Mungkin saja dalam satu waktu seseorang harus menjalankan perannya sebagai anggota polisi pada saat bersamaan harus berperan sebagai kepala keluarga. Konflik peran dapat menyebabkan terjadinya stres kerja dan menurunnya kinerja pada pekerjaan yang di lakukan.

Konflik peran juga dialami individu ketika nilai - nilai internal, etika atau standar dirinya bertabrakan dengan tuntutan pekerjaan yang lain, dalam tugas sehari - hari personel/ anggota individu ditentukan dalam pengetahuan SDM dan sarana prasarananya hal ini mengakibatkan depresi atau stres pada pekerjaan.

Sumber daya manusia sebagai salah satu komponen yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja anggota polisi, sehingga peningkatan kualitas sumber daya anggota menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah dan bersinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya anggota adalah untuk meningkatkan kinerja operasional anggota polisi yang akan bermuara pada komitmen yang kuat dalam menyelesaikan tugas – tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efektif. Menurut Sedarmayanti (2011), kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing - masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja itu sendiri menurut Mangkunegara (2007), merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh 2 faktor terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (*dispositional*) yaitu faktor yang

dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang, sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi (Mangkunegara, 2010).

Fenomena - fenomena yang terjadi pada anggota polisi di Polresta Yogyakarta merupakan fenomena dari konflik peran dan stres kerja. Menangani konflik peran pada kepolisian bukanlah hal yang mudah seperti membalik tangan. Perlu mengatur waktu dan pendekatan yang tepat agar suatu konflik peran dapat diatasi. Fenomena dalam konflik peran sendiri adalah ketika seorang polisi memiliki dua pekerjaan yang saling bertentangan satu sama lain sebagai contohnya seorang polisi yang diperintahkan atasannya untuk menahan saudaranya karena melanggar hukum tetapi di sisi lain seorang polisi harus menjaga lalu lintas. Sumber konflik polisi yaitu perbedaan individu, yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan, perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok (Muamar, 2012).

Faktor penyebabnya antara lain pertentangan antara tugas-tugas yang harus dia lakukan, pertentangan antara tanggung jawab yang dia miliki, tugas-tugas yang harus dilakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya, tuntutan - tuntutan yang bertentangan dari atasan, tuntutan - tuntutan yang bertentangan dari rekan, tuntutan - tuntutan dari bawahan, Pertentangan antara nilai pribadi dengan keyakinan pribadi.

Seperti polisi yang memiliki pekerjaan di kantor dan memiliki pekerjaan di luar kantor di mana polisi harus memilih salah satu pekerjaan

yang harus diprioritaskan. Antara lain polisi memiliki masalah ekonomi, keluarga, karir dan sebagainya yang menimbulkan stres kerja. Timbulnya gejala pada stres kerja antara lain fisik, emosional, intelektual dan interpersonal. Sumber stres polisi merupakan rangsangan yang terlalu kecil, tuntutan dan tantangan yang terlampau sedikit dapat menyebabkan stres, kebosanan, frustrasi, dan perasaan bahwa kita tidak sedang menggunakan kemampuan – kemampuan kita secara penuh (Looker, 2005). Faktor penyebabnya antara lain beban kerja yang berlebihan, Tekanan atau desakkan waktu, frustrasi dalam bekerja, faktor fisik yang dapat menjadi sumber stres adalah kemacetan, cuaca, debu, polusi kendaraan dan lain-lain. Faktor psikis yang dapat menjadi sumber stress antara lain perubahan sistem kerja, pergantian pimpinan dan lain lain. Faktor sosial yang dapat menjadi sumber stres bagi polisi yaitu hubungan interpersonal, misalnya hubungan dengan atasan, rekan kerja, keluarga dan masyarakat atau pengguna jalan.

Dengan di timbulnya dua fenomena yang di alami seorang polisi maka akan berdampak pada kinerja seorang polisi tersebut yang memungkinkan polisi memiliki kinerja baik maupun buruk.

Penelitian ini mereplikasi dari (Setiawan, 2013) tentang Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulung Agung. Berkaitan dengan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja di Kepolisian (Studi Pada Polresta Yogyakarta Polda DIY). Dengan demikian diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan

memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja anggota POLRI Polresta Yogyakarta Polda DIY.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh konflik peran terhadap kinerja pada Polresta Yogyakarta Polda DIY ?
2. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja pada Polresta Yogyakarta Polda DIY ?
3. Apakah ada pengaruh konflik peran terhadap stres kerja pada Polresta Yogyakarta Polda DIY ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kinerja pada Polresta Yogyakarta Polda DIY.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pada Polresta Yogyakarta Polda DIY.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap stres kerja pada Polresta Yogyakarta Polda DIY.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari dua aspek, aspek teoritis dan aspek praktis. Adapun manfaatnya di bagi sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya memberikan masukan dalam

pengembangan manajemen SDM dan bermanfaat untuk penelitian lebih lanjut.

2. Aspek Praktik

a. Bagi Penulis.

Memberikan pengalaman kepada penulis untuk menerapkan dan memperluas wawasan penerapan teori dan pengetahuan yang telah diterima didalam perkuliahan.

b. Bagi Akademisi.

Diharapkan dapat menambah wawasan pemikiran dalam hal manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh konflik peran dan stres kerja terhadap kinerja anggota POLRI (Studi Pada Polresta Yogyakarta Polda DIY).

c. Bagi Kepolisian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna bagi kepolisian bagian satuan lalu lintas, shabara dan intelejen khususnya, memberikan informasi mengenai konflik peran yang baik dalam menjalankan tugas- tugas untuk mencegah atau mengatasi stres kerja.

d. Bagi Pihak Lain yang Terkait dan Penelitian Selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau referensi yang berguna bagi pihak-pihak lain yang bersangkutan dan penelitian selanjutnya.

