

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu perusahaan, masalah pengaturan manajemen sumber daya manusia sudah menjadi hal yang umum. Tidaklah wajar jika banyak pegawai yang sebenarnya secara potensi berkemampuan tinggi tetapi tidak mampu berprestasi dalam kerja. Hal ini dimungkinkan karena kondisi psikologis dari jabatan yang tidak cocok, atau mungkin pula karena lingkungan tempat kerja yang tidak membawa rasa aman dan betah baginya (Mangkunegara, 2015)

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok (Sedarmayati, 2009). Konflik peran adalah konflik yang terjadi karena ada benturan saat kita sedang menjalankan peran-peran tertentu (Puline, 2007). Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2015)

PT. PLN (persero) pada bagian SDM selalu melakukan evaluasi setiap tahunnya dengan melakukan penilaian kinerja pegawai melalui Sistem Manajemen Kinerja Pegawai (SIMKP). Salah satu bagian sistem ini terdapat *Employee Engagement Survey* (EES) yaitu pengukuran kinerja pegawai melalui pengisian kuisioner.

Berikut adalah hasil *Employee Engagement Survey* (EES) PT. PLN (Persero).

Tabel 1.1
Hasil *Employee Engagement Survey* (EES) PT. PLN (Persero)

No.	Indikator	Polaritas	2015	2016	2017
1.	<i>Leadership Quality</i>	+	71	73	73
2.	<i>Job Demand</i>	-	42	43	38
3.	<i>Social Support</i>	+	77	78	78
4.	<i>Burn out</i>	-	29	27	24
5.	<i>Job Satisfaction</i>	+	72	75	74
6.	<i>Organizational Commitmen</i>	+	77	79	79
7.	<i>Work Engagement</i>	+	78	80	79
8.	<i>Extra-role Performance</i>	+	80	80	81
9.	<i>In-role Performance</i>	+	79	80	80
10.	<i>Innovative Work Behavior</i>	+	62	77	77
11.	<i>Organizational Memory</i>	+	68	74	74
12.	<i>Organization Identity</i>	+	52	67	74
Skor	Interpretasi				
	Polaritas Positif	Polaritas Negatif			
86-100	Sangat Baik	Sangat Buruk			
70-85	Baik	Buruk			
60-69	Cukup Baik	Kurang baik			
40-59	Kurang baik	Cukup baik			
20-39	Buruk	Baik			
0-19	Sangat Buruk	Sangat Baik			

Sumber : Annual Report 2017 PT.PLN PERSERO

Hasil EES menunjukkan keadaan membaik hingga tahun 2017. Akan tetapi masih ada beberapa indikator masih terjadi fluktuasi. Salah satu indikator yang mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun yaitu *job demand*. *Job demand* merupakan salah satu indikator terjadinya konflik peran dan *job stress* (stres kerja). Konflik peran dan stres kerja ini kemungkinan dapat menurunkan atau meningkatkan kinerja pegawai. *Job demand* atau tuntutan pekerjaan didefinisikan sebagai pemicu psikologis seperti bekerja secara intensif untuk jangka waktu lama, kelebihan beban dan memiliki waktu yang terbatas untuk melakukan pekerjaan yang diperlukan (Love dkk, 2019).

Pada penelitian sebelumnya Manggiasih (2014), Vischer (2007), Susiarty (2019), Mandagie (2016) Nekoranec dan Kmosena (2015) Harini (2016) Naadem dan Ahmad (2017) dalam penelitiannya menemukan adanya pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Semakin baik lingkungan kerja maka akan semakin tinggi kinerja pegawai. Selain itu Chandrasekar (2011), Riyanto dkk (2016), Mathew dan Khan (2016), juga menyatakan bahwa adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian Srivasta (2008) dan Samson dkk (2015) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik tidak ada berpengaruh terhadap kinerja pegawai tetapi lingkungan kerja psikologis lebih berpengaruh ke kinerja pegawai. Khuong dan Yen (2016) lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Penelitian Sutanto dan Wiyono (2017), Khuong dan Yen (2016), Manasseh (2013), Mohr dan Puck (2007), Tang dan Chang (2010) dan Rum dkk (2018) bahwa konflik peran memiliki efek negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti semakin tinggi konflik peran maka semakin rendah kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian Saranani (2017) menunjukkan bahwa adanya efek positif konflik peran terhadap kinerja pegawai dan tidak signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai yang berarti semakin tinggi konflik peran maka kinerja pegawai semakin tinggi.

Job stress berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Hal ini dideskripsikan oleh penelitian Hon dan Chan (2013), Mulki dan Wilkinson (2017), Sutanto dan Wiyono (2017), Mohr dan Puck (2007), Syafii (2016), Hon (2013), Damiri dan Arshadi (2013), Yozgat dkk (2013), Ahmed dan Ramzan

(2013), Saranani (2015). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kinerja pegawai. Selain penelitian di atas Olusegun dkk (2014), Kotteswari dan Sharief (2014), Hassan dkk (2017), Ratnawat dan Jha (2014), juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian Manggisasih (2014), Giovanni dkk (2015), Sari dkk (2017), Mandagie (2016), Siu (2015) menyebutkan *Job stress* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Manzoor dkk (2008) menyatakan dalam penelitiannya bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *job stress*. Hal ini di deskripsikan pada penelitian sebelumnya oleh Nekoranec dan Kmosena (2015) menyebutkan bahwa lingkungan kerja mempunyai hubungan dengan tingkat *job stress* pegawai. Rivai dkk (2018), Vischer (2007), Rizki dkk (2016), Kakada dan Desphande (2018), Omair dkk (2019), Susiarty dkk (2019), juga menyebutkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja, yaitu dengan arti bahwa peningkatan lingkungan kerja yang baik akan mengurangi stres kerja pada pegawai. Berbeda dengan penelitian Susiarty dkk (2019) dan Khuong dan Yen (2016) menyebutkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja.

Konflik peran berpengaruh positif terhadap *job stress*. Penelitian Sutanto dan Wiyono (2017), Mohr dan Puck (2007), Priya dkk (2017), Vanishree (2014), Yongkang dkk (2014), Mulki dan Wilkinson (2017) menemukan bahwa konflik peran berpengaruh positif pada stres kerja, yaitu artinya bahwa peningkatan

konflik peran akan meningkatkan stres kerja pada pegawai. Berbeda dengan Syahril (2011) dan Khuong dan Yen (2016) menemukan bahwa tidak ada hubungan pengaruh positif antara konflik peran dan stres kerja

Dari paparan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana lingkungan kerja, konflik peran dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh *job stress* terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *job stress* di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang?
5. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap *job stress* di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang?
6. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang melalui *job stress* sebagai variabel intervening ?

7. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang melalui *job stress* sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis akan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang.
2. Menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang.
3. Menganalisis pengaruh *job stress* terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang.
4. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *job stress* di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang.
5. Menganalisis pengaruh konflik peran terhadap *job stress* di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang.
6. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang melalui *job stress* sebagai variabel intervening.
7. Menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai di UP2B Jateng dan DIY dan UPT Semarang melalui *job stress* sebagai variabel intervening.