

# BAB I

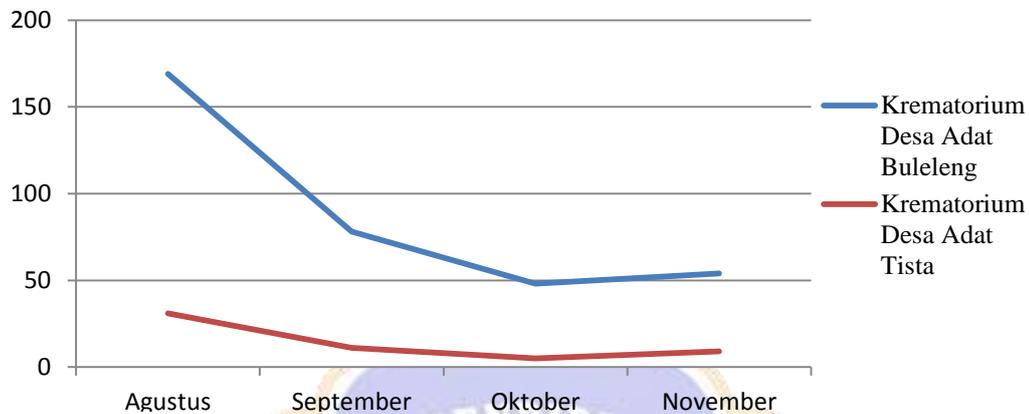
## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

*Ngaben* sebagai bagian dari budaya Bali tidak dapat dipisahkan dari perkembangan zaman. Dengan pemikiran ini mengakibatkan orang Bali menggantikan sistem *pengabenan* tradisional dengan *pengabenan* gaya baru yakni *pengabenan* di Krematorium. Atmadja (2016) menyatakan *pengabenan* di Krematorium sangat menarik untuk ditelaah, sebab banyak komentar orang Bali, karena mengganggu sendi-sendi *desa pakraman*. Pandangan tersebut terkait dengan banyaknya perkara orang *ngaben* di Krematorium ialah yang berkonflik di *desa pakraman*. Namun Murniti (2021) menyatakan bahwa masyarakat di Kabupaten Buleleng yang menggunakan jasa krematorium bukanlah karena mengalami konflik adat, namun lebih mengutamakan efisiensi biaya, waktu dan tenaga dalam proses *pengabenan*.

Kabupaten Buleleng mempunyai dua krematorium yang dikelola oleh desa adat yaitu Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng dan Krematorium Santayana Desa Adat Tista. Secara umum krematorium memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan fasilitas berupa tempat pelaksanaan upacara dan pilihan paket upacara yaitu upacara *pitra yadnya*. Adapun grafik jumlah pelaksanaan upacara di Krematorium Suka Duka

Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng dan Krematorium Santayana Desa Adat Tista Bulan Agustus-November 2021 bisa diperhatikan dalam gambar 1.1.



(Sumber: Pengelola Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng dan Krematorium Santayana Desa Adat Tista Data Diolah, 2021)

Gambar 1.1

Grafik Jumlah Pelaksanaan Upacara di Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng dan Krematorium Santayana Desa Adat Tista Bulan Agustus-November 2021

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa pelaksanaan upacara di Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng mengalami fluktuasi, dimana pada bulan Agustus 2021 terdapat 159 Upacara. Bulan September 2021 mengalami penurunan menjadi 78 upacara, pada bulan Oktober mengalami penurunan kembali menjadi 48 upacara lalu berikutnya terjadi penambahan menjadi 54 upacara. Sekaligus dalam grafik tampak bahwasanya pelaksanaan upacara di Krematorium Santayana Desa Adat Tista pada bulan Agustus 2021 terdapat 30 upacara. Bulan September 2021 mengalami penurunan menjadi 11 upacara, pada bulan Oktober mengalami penurunan kembali menjadi 5 upacara lalu berikutnya terjadi penambahan menjadi 9 upacara. Perihal itu bisa diungkapkan bahwasanya pada Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem

Desa Adat Buleleng lebih terlihat atau lebih tajam penurunannya dibandingkan Krematorium Santayana Desa Adat Tista.

Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng, selanjutnya disebut Krematorium Desa Adat Buleleng adalah krematorium pertama yang dikelola oleh Desa Adat di Kabupaten Buleleng. Arjawa (2016) menyatakan *ngaben* krematorium menggunakan kuburan milik krematorium itu sendiri bukan kuburan milik desa. Sedangkan Krematorium ini berlokasi di *Setra* Desa Adat Buleleng Jl. Gajah Mada, Singaraja. Sumber daya manusia menjadi bagian berharga pada sebuah organisasi dalam melayani masyarakat. Menyadari bahwa unsur sumber daya manusia menjadi salah satu aspek penentu kinerja organisasi, maka karyawan bekerja semaksimal mungkin guna menggapai performa yang baik serta memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Krematorium Desa Adat Buleleng sering menghadapi berbagai masalah dalam memberikan layanan, sehingga sangat mungkin sumber daya manusia yang berada didalamnya terkena stres.

Stres adalah masalah yang tidak semua orang bisa hindari. Stres dikawasan kerja bisa timbul dalam semua tingkat manajemen. Stres dapat merangsang semangat kerja seseorang, tetapi pada tingkat tertentu stres dapat memicu timbulnya lelah kerja, kemerosotan keadaan fisik dan mental yang berakhir bisa mendorong semangat tenaga kerja dalam bekerja (Handoko, 2001). Dari hasil observasi diketahui bahwa pekerja dilapangan terutama yang berada dibagian upacara yang terdiri dari *sarati banten* dan *pemangku* mudah merasa lelah dalam

bekerja. Selain mudah lelah, kemampuan mengingat pekerja krematorium dirasa mulai menurun, kondisi ini menyebabkan sarana upacara selalu ada yang tertinggal menyebabkan sarana itu tidak lengkap. Selain itu, kurangnya kesadaran akan pentingnya komunikasi menimbulkan kesalahpahaman antara satu pekerja dengan pekerja lainnya, para pekerja sering mengalami salah tanggap satu sama lain yang bisa memicu ketersinggungan dan perbedaan pendapat. Akibatnya, hal ini berpengaruh pada emosi pekerja selama melaksanakan tugas. Apabila kondisi seperti ini terus berlanjut maka akan berdampak langsung dengan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pekerja di Krematorium Desa Adat Buleleng diduga mengalami stres kerja karena kelelahan fisik dalam bekerja, pekerja yang tidak komunikatif, serta mudah tersinggung. Robbins (2008) menyatakan pekerja sangat mudah tersinggung, tidak komunikatif merupakan indikator stres kerja dalam aspek psikologis. Pernyataan ini didukung oleh Paille (2011) mengungkapkan bahwasanya stres kerja bisa memerosotkan keadaan fisik serta menambah dorongan kejiwaan pada seseorang ditempat kerja sehingga menimbulkan kecapekan yang berlebihan. Karena itulah butuh agar mengenali aspek-aspek yang memengaruhi stres kerja pada Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng.

Terdapat sejumlah aspek yang dapat membentuk stres kerja. Hasibuan (2006) menyatakan terdapat enam faktor penyebab stres antara lain tekanan dan sikap pimpinan, beban kerja, peralatan yang kurang memadai dan waktu kerja,

konflik antara pribadi, kompensasi yang terlalu rendah serta masalah-masalah keluarga. Penelitian Lady (2017) menyatakan kepribadian tipe A, penilaian diri, penerangan, perselisihan peran, kesamaran peran, konflik interpersonal, minimnya otoritas, minimnya peluang kerja, banyaknya beban kerja, perbedaan beban kerja, kapabilitas yang tidak dipakai, dorongan mental, faktor dukungan sosial berpengaruh terhadap stres kerja. Ansori (2017) menyatakan stres kerja dipengaruhi aspek karakteristik dan kondisi kerja. Faktor karakteristik mencakup faktor umur, gender, masa kerja dan kondisi kerja meliputi tuntutan kerja, dukungan kerja dan peran kerja. Paramitha (2019) menyatakan konflik kerja dan beban kerja berdampak pada stres kerja. Kristanti (2017) mengutarakan kawasan kerja fisik dan non fisik berkontribusi pada stres kerja. Hasby (2017) menyatakan stres kerja didorong dari konflik kerja, komunikasi dan beban kerja. Pratama (2018) menyatakan stres kerja dipengaruhi oleh selisih interpersonal dan beban kerja. Lestari (2018) menyatakan beban kerja, komunikasi dan selisih interpersonal berpengaruh pada stres kerja. Reppi (2020) menyatakan beban kerja, dukungan sosial dan selisih interpersonal berpengaruh terhadap stres kerja. Sofiana (2021) menyatakan beban kerja, kepemimpinan serta budaya organisasi berdampak pada stres kerja. Fatika (2021) menyatakan beban kerja dan konflik interpersonal berdampak pada stres kerja. Dalam pemaparan diatas bisa penyimpulan aspek-aspek yang mempengaruhi stres kerja yakni beban kerja, konflik interpersonal, kepemimpinan, budaya organisasi, penerangan, selisih peran, dukungan sosial, penilaian diri, kesamaran peran, kurangnya kontrol,

minimnya peluang kerja dan variasi beban kerja. Pada pengkajian hanya memfokuskan memakai faktor beban kerja dan konflik interpersonal yang mempengaruhi stres kerja. Karena beban kerja mempunyai pengaruh dominan pada penelitian Sofiana (2021) dan faktor konflik interpersonal berkontribusi dampak dominan pada stres kerja pada penelitian Reppi (2020).

Beban kerja ialah kewajiban yang diserahkan kepada pegawai ataupun tenaga kerja guna dituntaskan di waktu tertentu melalui pemanfaatan kekuatan dan kemahiran akan pegawai (Munandar, 2011). Beban kerja yang dirasakan individu merupakan faktor eksternal penyebab stres sebagaimana diungkapkan oleh Cooper (1991). Guznov (2011) menyatakan apabila beban kerja pegawai melebihi batasnya nantinya membuat menurunnya produktivitas hingga bisa memunculkan stres. Stres bisa diketahui pada perolehan beban kerja yang besar, jalinan antar struktur berbelit-belit, sebab beban kerja yang besar bisa membuat pegawai tidak bisa menjalankan kewajibannya tanpa cela hingga stres itulah yang nantinya timbul. Sehingga beban kerja erat kaitannya dengan stres kerja, bilamana beban kerja bertambah alhasil nantinya menimbulkan stres kerja juga bertambah lalu dapat terjadi kebalikannya jika beban kerja menurun alhasil stres kerja nantinya rendah.

Dari perolehan observasi awal diketahui bahwa dalam hari-hari tertentu pelaksanaan upacara di Krematorium melebihi kapasitas normal. Idealnya dalam satu hari kerja krematorium mampu melangsungkan maksimal 8 upacara secara

bersamaan, namun adakalanya dalam satu hari dapat melangsungkan hingga 11-12 upacara, mengikat pelaksanaan upacara masih berkaitan erat dengan hari baik (*padewasan*) sehingga tidak bisa dilaksanakan setiap hari. Selain itu pelaksanaan upacara ditengah pademi Covid-19 mengalami beberapa tantangan, terutama dalam mengatur kerumunan masyarakat di tempat upacara. Banyaknya keluarga dan masyarakat yang datang dapat menimbulkan kerumunan, hal ini mengakibatkan petugas krematorium harus kerja ekstra untuk mengurangi kerumunan, ditambah lagi dalam melaksanakan tugas tersebut kadang kala petugas mendapatkan pertentangan dan penolakan dari masyarakat. Dalam kondisi ini petugas keamanan dilema dalam melaksanakan tugasnya, disatu sisi keluarga/masyarakat yang datang dalam keadaan berduka, namun jika dibiarkan berkerumun akan mendapatkan teguran bahkan sanksi dari Satgas Covid-19. Selain itu kondisi kerja di Krematorium memiliki risiko tinggi untuk terpapar covid-19, hal ini karena terdapat masyarakat yang meninggal akibat terinfeksi covid-19 melangsungkan upacaranya di Krematorium Desa Adat Buleleng.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2018) di Dinas Perhubungan Provinsi Bali menyatakan beban kerja berkontribusi positif dan relevan pada stres kerja. Penelitian Budhiartini (2021) pada PT.Agrapersada Medan menyatakan beban kerja berdampak positif dan relevan pada stres kerja. Penelitian Kurniati (2021) di Divisi Produksi PT.Pupuk Kujang mengutarakan beban kerja secara langsung berdampak relevan pada stres kerja. Namun perolehan riset Habibi (2018) terhadap pekerja di Unit Produksi PT.Borneo Melintang Buana Export

mengucapkan beban kerja tidak berkontribusi pada stres kerja. Penelitian Pambudi (2019) pada Mantri Bank BRI Cabang Gombang menyatakan beban kerja tidak berpengaruh pada stres kerja. Riset Lestari & Ratnasari (2018) pada PT.Viking Engineering Batam menyatakan beban kerja berkontribusi negative namun tidak relevan pada stres kerja.

Konflik interpersonal ialah perselisihan yang berhubungan akan pertikaian antara dua individu personel organisasi serta berlangsung sebab terdapat ketidaksamaan individual ataupun kekurangan sumber daya juga ketidakselarasan aksi antar pihak yang berkaitan (Dwijanti, 2000). Konflik biasanya timbul pada organisasi selaku imbas munculnya persoalan-persoalan sosialisasi, jalinan pribadi ataupun bentuk organisasi (Churiyah, 2011). Selisih interpersonal (selisih antara pegawai) pada organisasi bisa memengaruhi derajat stres, bilamana pertikaian itu tidak dituntaskan juga berkelanjutan. Ketika individu bersangkutan bersama kewajibannya serta individu lainnya. McShane & Glinow (2008) menyatakan pertikaian kerja sebab relasi antar pribadi bisa menambah stres kerja individu ataupun pegawai nantinya merasakan stres negatif (distress) yang berasal dari relasi antar personal (interpersonal stressors). Dengan adanya perselisihan interpersonal dalam organisasi mengakibatkan individu bisa merasakan ketidaknyamanan akan kawasan pekerjaannya alhasil nantinya membuat efek yang tidak baik pada apa yang digarapnya. Sehingga, bilamana selisih interpersonal makin bertambah alhasil stres kerja nantinya bertambah juga kebalikannya, makin turun selisih interpersonal alhasil stres kerja nantinya rendah.

Dari perolehan peninjauan awal, ditemui kalau adanya sejumlah permasalahan dalam bekerja yang bisa memicu konflik antar pekerja. Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain: pertama, banyaknya jumlah petugas dengan latar belakang/tingkat pemahaman tentang upacara yang berbeda mengakibatkan timbulnya kesalahpahaman seperti salah menanggapi atau salah persepsi atas informasi yang diberikan oleh rekan kerja lainnya. Hal ini tentunya menyebabkan maksud dan tujuan dari suatu pihak tidak tersampaikan dengan baik. Kedua, melonjaknya jumlah upacara yang diadakan di Krematorium Desa Adat Buleleng mengharuskan pihak krematorium merekrut *sarati banten* untuk mengatasi permintaan akan sarana upacara. Namun semakin banyak *sarati banten* yang ada ternyata semakin sulit untuk mengaturnya. Sejak awal, pihak krematorium telah menerapkan sistem bergilir bagi *sarati banten* agar semua *sarati banten* mendapatkan keuntungan yang adil dan merata. Kondisi lain yaitu terdapat *sarati banten* yang bertugas melalaikan tugasnya karena mengambil pekerjaan lain diluar krematorium yang dianggap mendapatkan keuntungan lebih besar. Ketiga, antar pekerja masih terdapat rasa iri hati karena tidak semua pekerja mendapatkan fasilitas yang sama, seperti fasilitas ruang kerja dan tempat istirahat yang nyaman. Selain itu beberapa pekerja kadang menaruh curiga terhadap rekan lainnya terkait dengan ketidakpercayaan bahwa rekan lainnya bisa bekerja dengan baik. Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa pekerja Krematorium Desa Adat Buleleng mengalami konflik interpersonal yaitu terjadi kesalahpahaman, timbul rasa iri hati sesama pekerja, adanya rasa ketidakpercayaan dengan pihak lain dan

terdapat perilaku menyimpang oleh pekerja demi kepentingan individu. Robbins (2008) menyatakan rasa iri hati, kesalahpahaman, rasa ketidakpercayaan merupakan indikator dari konflik interpersonal.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2018) pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali menyatakan konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Penelitian Lestari dan Utama (2017) pada PT Pos Indonesia (Persero) Pusat Denpasar menyatakan konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Penelitian Agustina (2021) menyatakan konflik interpersonal berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pada dosen FKIP Universitas Jambi. Namun hasil penelitian Fajri (2020) menyatakan bahwa konflik interpersonal tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan pada stres kerja dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Penelitian Lestari dan Ratnasari (2018) pada PT. Viking Engineering Batam menyatakan konflik interpersonal berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap stres kerja. Penelitian Benua (2019) pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado menyatakan konflik interpersonal tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

Berlandaskan penjabaran latar belakang diatas, penting dilaksanakan kajian studi yang bertajuk “Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja pada Pekerja Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng”. Penelitian ini mengambil data dari bulan Agustus – November 2021.

## **1.2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berlandaskan latar belakang yang sudah diuraikan, hingga bisa diklasifikasikan sejumlah persoalan yang timbul pada Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng adalah sebagai berikut.

- (1) Pekerja di Krematorium Desa Adat Buleleng merasa mengalami stres kerja karena mengalami kelelahan fisik dalam bekerja, pekerja yang tidak komunikatif, serta mudah tersinggung.
- (2) Pelaksanaan upacara di Krematorium melebihi kapasitas normal yaitu 8 upacara menjadi 11-12 upacara per hari.
- (3) Kondisi kerja di Krematorium memiliki risiko tinggi untuk terpapar covid-19, hal ini karena terdapat masyarakat yang meninggal akibat terinfeksi covid-19 melangsungkan upacaranya di Krematorium Desa Adat Buleleng.
- (4) Pekerja Krematorium Desa Adat Buleleng mengalami konflik interpersonal yaitu terjadi kesalahpahaman, timbul rasa iri hati sesama pekerja, adanya rasa ketidakpercayaan dengan pihak lain dan terdapat perilaku menyimpang oleh pekerja demi kepentingan individu.
- (5) Terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap stres kerja.
- (6) Terjadi ketidakkonsistenan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan beban kerja dan konflik interpersonal terhadap stres kerja.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Berlandaskan identifikasi persoalan diatas, hingga kajian studi dititik beratkan pada pengaruh beban kerja dan konflik interpersonal pada stres kerja bagi pekerja Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng.

#### **1.4. Rumusan Masalah Penelitian**

Berlandaskan pemaparan diatas, hingga rumusan masalah pada kajian studi ialah :

- (1) Bagaimana pengaruh beban kerja dan konflik interpersonal terhadap stres kerja pada Pekerja Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng?
- (2) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada Pekerja Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng?
- (3) Bagaimana pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja pada Pekerja Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan latar belakang kajian studi dan perumusan persoalan yang tersedia, hingga tujuan kajian studi ini ialah guna menelaah dan menguji perihal persoalan berikut :

- (1) Pengaruh beban kerja dan konflik interpersonal terhadap stres kerja pada Pekerja Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng.
- (2) Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada Pekerja Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng.
- (3) Pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja pada Pekerja Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng.

#### **1.6. Manfaat Hasil Penelitian**

Hasil kajian studi diharapkan bisa menyumbangkan manfaat sebagaimana yakni :

- (1) Manfaat Teoritis.

Perolehan kajian studi diharapkan bisa memberikan pemahaman terkait ilmu pengetahuan di aspek manajemen sumber daya manusia yang berhubungan akan beban kerja, konflik interpersonal dan stres kerja.

- (2) Manfaat Praktis .

Perolehan kajian studi diharapkan bisa menolong pihak Krematorium Suka Duka Pengemong Pura Dalem Desa Adat Buleleng pada menetapkan peraturan lewat informasi yang diperoleh pada kajian studi, terkhusus mengenai beban kerja, konflik interpersonal dan stres kerja.