

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting yang tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan. SDM dalam hal ini adalah sebagai pekerja yang dipekerjakan di sebuah organisasi, institusi maupun perusahaan berfungsi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. (Hasibuan: 2016) menyebutkan bahwa SDM adalah sebuah komponen yang memiliki ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranan kerja agar efektif dan efisien membantu dalam mencapai tujuan. SDM yang kompeten dalam bidangnya dapat menghasilkan kinerja yang maksimal untuk mampu menunjang kemajuan perusahaan, instansi atau organisasinya.

Kinerja dan peran kerja pegawai yang sesuai sangat mempengaruhi keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuannya. Kinerja yang disebut dengan performa merupakan suatu pencapaian prestasi kerja, yakni sebuah bukti hasil kerja yang secara nyata sesuai dengan standar kerja yang ada. Suatu instansi akan berupaya meningkatkan performa pegawai untuk mencapai tujuannya berdasarkan visi dan misi yang telah disepakati oleh instansi tersebut. Ketika kesesuaian peran kerja telah diterapkan maka niscaya pekerjaan akan berjalan secara lancar, teratur dan terukur sehingga kinerja para pegawai akan sesuai dengan harapan. Namun dalam sebuah perjalanan karir seorang pegawai tentu saja tidak selalu berjalan dengan lancar, selalu akan ada permasalahan. Salah satu

permasalahan yang sering timbul yakni adanya konflik peran. Adanya konflik peran dalam suatu instansi tentu sangat mempengaruhi kinerja pegawainya. Konflik peran bisa terjadi akibat adanya komitmen yang berbeda, bahasa komunikasi yang kurang pas, karakter, etika dan tingkah laku individu berinteraksi dalam hubungan sosial dan adanya persaingan kerja. Hal ini tentu saja banyak dialami oleh para pegawai yang menjadi sumber daya manusia pada sebuah perusahaan, lembaga, kantor, dinas, organisasi maupun instansi. Terlebih juga dialami oleh para pegawai yang bekerja pada sub bagian tata usaha di sebuah satuan pendidikan.

Pegawai tata usaha adalah pegawai tenaga kependidikan yang mengerjakan sub bagian administrasi sekolah termasuk juga dengan keuangan sekolah. Sehingga sumber daya manusianya harus kompeten dan memenuhi standar kriteria. Pegawai tata usaha ini adalah pegawai struktural yang berasal dari ASN, yakni pegawai (Aparatur Sipil Negara) dan juga pegawai *non* ASN, yakni pegawai yang direkrut dari tenaga kontrak provinsi dan honorer sekolah yang langsung dipimpin oleh KTU (Kasubag Tata Usaha) sebagai Pejabat Eselon IV b pada satuan Pendidikan tingkat menengah baik satuan pendidikan SMK, SMA dan SLB Negeri yang merupakan satuan Pendidikan di bawah binaan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali.

Tata usaha sebagai unit tata administrasi sekolah, sangat berpengaruh dalam mendukung kelangsungan operasional pendidikan di sekolah tersebut. Kontribusi kinerja pegawai tenaga kependidikan pada instansi sangat penting apabila dilaksanakan dengan cara efektif, efisien, memiliki etika kerja, tepat, terukur, jelas dan sesuai pada peran kerjanya masing-masing.

Fungsi dan peran pegawai tata usaha sebagai pendukung administrasi sebuah satuan pendidikan, dimana segala bentuk administrasi tata usaha, pengelolaan data dan dokumen penting mengenai anggaran operasional sekolah, kurikulum pendidikan, kesiswaan, sarana prasarana, aset sekolah, kepegawaian, pengelolaan data, dapodik, humas, keuangan dan seterusnya berada pada ruang lingkup tata usaha di sekolah. Tidak jarang tata usaha telah diposisikan sebagai tempat, dimana para pegawainya mempunyai peran penting. Namun walaupun demikian, kesesuaian peran kerja para pegawai harus diuraikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan adanya konflik yang akan mempengaruhi kinerja pegawainya itu sendiri. Namun bukan berarti dengan adanya kesesuaian peran kerja, konflik peran bisa dihindarkan. Banyak hal lain muncul menjadi pokok permasalahan timbulnya berbagai konflik peran pada pegawai tata usaha, khususnya para pegawai di satuan pendidikan pada SMKN di Kab. Buleleng.

Beberapa para ahli menyatakan bahwa seseorang mengalami konflik jika ia kurang mampu memahami dengan penuh kompleksitas organisasi di tempat ia bekerja, seperti tidak mampu dalam berkomunikasi yang baik, buruknya hubungan interpersonal antar para pegawai, praktek organisasi formal dan informal, serta tidak adanya informasi yang terstruktur dari pemberi informasi dan penerima informasi. Selain itu, konflik peran bisa diartikan sebagai keadaan yang tidak jelas antara pekerjaan dengan perintah kerja yang berbeda dan dari orang yang berbeda pula sehingga menimbulkan beban secara mental dan fisik dalam bekerja. Adanya konflik peran telah terbukti sangat berhubungan dan berpengaruh pada kinerja pegawai yang memberikan output relatif rendah akibat stress, meningkatnya ketegangan dalam pekerjaan, dan konsekuensi yang lebih

tinggi adalah adanya penurunan kinerja pegawai. Fanani, et al. (2008, p. 143) menemukan bahwa penyebab menurunnya kualitas pekerjaan diakibatkan karena tidak adanya konsentrasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Selain kurangnya konsentrasi, adanya beberapa perintah berbeda dalam waktu yang bersamaan dan bertolak belakang dengan peran kerja pegawai juga menjadi potensi munculnya konflik peran. Konsekuensi lain yang memicu munculnya konflik adalah keadaan yang tegang sehingga menimbulkan situasi yang tidak nyaman dalam bekerja, dan berbagai hal negatif lainnya yang mungkin berdampak buruk pada pekerjaan.

Selanjutnya yang menjadi dasar pertimbangan peneliti menulis penelitian ini adalah merujuk pada Undang-Undang Nomor 20 Pasal 40 ayat (2) Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengatur tentang kewajiban pendidik dan tenaga kependidikan yakni ASN tenaga pendidik dan tenaga kependidikan harus mampu:

- a. Menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan dialogis. Mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan.
- b. Memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Konflik tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi, instansi maupun perusahaan kendati sudah memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki peran kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kesesuaian peran kerja dan konflik peran terhadap kinerja pegawai tata usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Seperti yang diketahui, tanpa adanya campur tangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sebagai penggerak operasional kegiatan, sumber daya yang lain tidak bisa dimanfaatkan dengan maksimal apalagi dikelola untuk menghasilkan *goal* yang ingin dicapai. Menyadari pentingnya peran SDM dalam operasional sebuah instansi, maka hendaknya perlu adanya peran kerja yang sesuai dengan latar belakang pendidikan, talenta dan kemampuan teknologi yang dimiliki untuk menunjang operasional pekerjaannya. Namun suatu karakter tertentu yang dimiliki individu, tingkah laku, etika dan cara berkomunikasi yang kurang baik dalam lingkungan kerja juga pemicu timbulnya konflik peran yang tentu akan berpengaruh besar pada kinerja pegawai.

Adapun Identifikasi masalah yang akan dibahas adalah:

- 1) Kesesuaian peran kerja dan Konflik Peran berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng.
- 2) Kesesuaian Peran Kerja berpengaruh terhadap Konflik Peran Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng.
- 3) Kesesuaian Peran Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng.
- 4) Konflik Peran berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng.

## 1.3 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kesesuaian Peran Kerja dan Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng?

2. Bagaimana pengaruh Kesesuaian Peran Kerja terhadap Konflik Peran Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng?
3. Bagaimana pengaruh Kesesuaian Peran Kerja terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng?
4. Bagaimana pengaruh Konflik Peran kerja terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti secara empiris, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kesesuaian Peran Kerja dan Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kesesuaian Peran Kerja terhadap Konflik Peran Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kesesuaian Peran Kerja terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng.
4. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha pada SMK Negeri di Kabupaten Buleleng.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian yang akan dilakukan, manfaat tersebut antara lain:

### 1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam penerapan teori dan praktek langsung di lapangan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kesesuaian peran kerja, konflik peran dan kinerja pegawai sehingga dapat digunakan sebagai bahan referensi ilmu pengetahuan yang berorientasi pada sumber daya manusia dalam menganalisis persoalan-persoalan penerapan teori yang diperoleh saat perkuliahan dengan praktek nyata di tempat kerja yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

### 2. Bagi Pegawai Tata Usaha

Diharapkan dapat mengetahui pentingnya penerapan kesesuaian peran kerja dan pentingnya memiliki budaya komunikasi yang baik, memiliki rasa solidaritas dan peduli, tanggung jawab dan rasa disiplin yang tinggi untuk menghindari adanya konflik peran dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di suatu instansi, khususnya pada para pegawai tata usaha di satuan pendidikan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah referensi bacaan mengenai sumber daya manusia yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya tentang pengaruh kesesuaian peran kerja dan konflik peran terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi kontribusi pemikiran untuk peneliti selanjutnya yang mengambil tema yang sama dalam upaya menghindari konflik guna meningkatkan kinerja sumber daya manusia.