

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan tentang: latar belakang penelitian; identifikasi masalah; tujuan penelitian; kegunaan penelitian; lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Walaupun tidak ada profesi yang terbebas dari efek stres, profesi seperti guru kelihatan lebih rentan dari pada yang lain (Ray & Miller, 1991). Tidak mengejutkan bahwa institusi pendidikan menjadi labotarium penting bagi para ilmuwan sosial yang tertarik dari kejadian, mengatasi dan mengontrol tekanan pekerjaan (Ray & Miller). Terlalu besar tekanan pekerjaan yang dihadapi karyawan akan mengakibatkan kelelahan yang berlebihan yang disebut *burnout*.

Ketika tekanan pada pengajaran kronis, salah satu reaksi adalah *burnout*. Bagi para guru, gejala *burnout* mencakup ketidakhadiran yang tinggi, kurang berkomitmen, keinginan untuk berlibur tidak normal, harga diri rendah, dan tidak mampu untuk mengajar dengan serius. Jika *burnout* tidak dikurangi, orang kemungkinan akan menghilang dari aktivitas, hubungan sosial dan keefektifan kelas kemungkinan akan menurun (Weiskopf dalam Ray & Miller, 1991).

Penelitian Ozzo dalam Luthans (2005) menunjukkan bahwa *burnout* bukanlah hasil dari masalah individual seperti kerusakan karakter atau perilaku buruk yang dapat diperbaiki melalui organisasi sehingga organisasi dengan mudah dapat

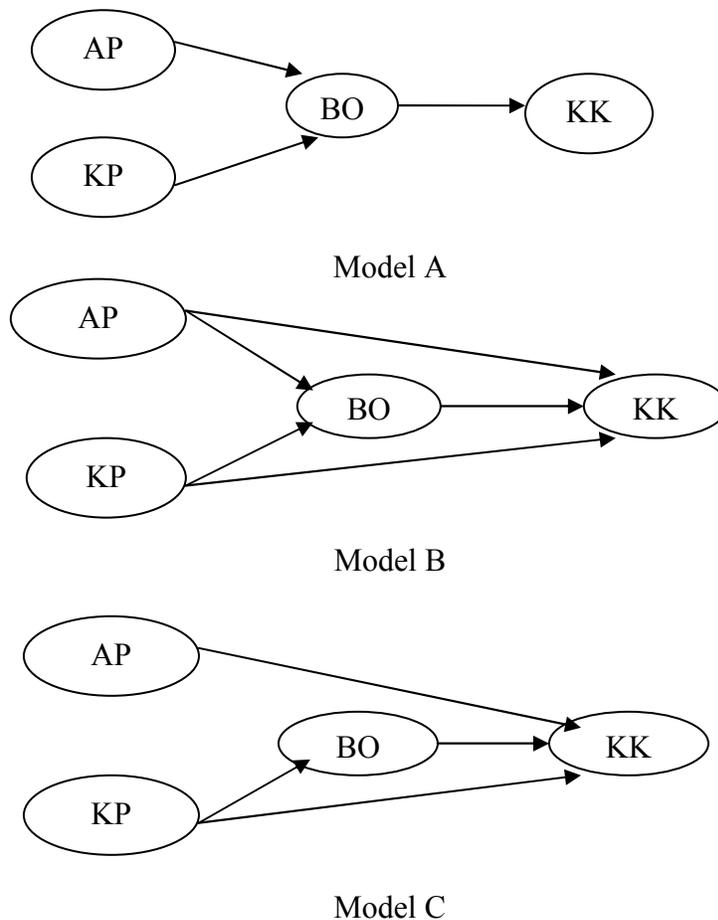
menyingkirkannya. Maslach dalam Luthans menyimpulkan bahwa “sebagai hasil studi yang ekstensif, diyakini bahwa *burnout* bukan masalah orang itu sendiri, tetapi masalah lingkungan sosial di mana orang tersebut bekerja”. Maslach dalam Luthans yakin bahwa *burnout* membuat karyawan merasa terisolasi dan kehilangan kontrol yang menyebabkan perbedaan perilaku ketika berhadapan dengan pekerjaan atau rekan kerja mereka. Jika hal itu terjadi tidak menutup kemungkinan bahwa akan terjadi konflik. Penekanan bukan pada konflik, tetapi lebih pada pengelolaan konflik tersebut (Heidjrachman, 1986). Meskipun konflik sering merugikan, tetapi tidak bisa diingkari bahwa konflik sering pula membuat organisasi bisa beroperasi dengan lebih efektif.

Konflik peran terjadi karena didalam organisasi terdapat masalah, khususnya dalam peran. Setiap tenaga kerja bekerja dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian, tenaga kerja tidak selalu dapat berperan dengan baik tanpa menimbulkan konflik. Kurang berfungsinya peran, yang merupakan pembangkit stres yaitu meliputi konflik peran dan ambiguitas peran. Jika konflik peran dan ambiguitas peran berfungsi dengan baik maka kepuasan dalam bekerja akan meningkat itu dikarenakan seorang karyawan mengetahui apa yang harus dilakukan dan apa yang menjadi tugasnya.

Menurut Gilmer dalam As'ad (2003) menyebutkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi dan fasilitas. Penelitian Ray & Miller (1991) menunjukkan bahwa para guru yang tertekan lebih lelah, lebih sering sakit, dan

menghabiskan perioda waktu yang lama untuk pulih dari sakit. Selain itu, para guru yang sedang mengalami tekanan mungkin “menjauhkan diri” mereka secara emosional atau psikologis dari para siswa, yang mengakibatkan komitmen pekerjaan dan kepuasan terus menurun. Sedangkan dampak yang diterima oleh para siswa yaitu ilmu yang diterima tidak maksimal dan para siswa akan tertinggal pelajaran.

Berikut ini beberapa model kepuasan kerja yang diajukan berdasarkan penelitian Ray & Miller (1991):



Sumber: Ray & Miller (1991)

Keterangan: AP = ambiguitas peran; KP = konflik peran; Bo = burnout; KK = kepuasan kerja

Gambar 1.1
Model Kepuasan kerja

Model A menjelaskan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran memengaruhi *burnout* secara langsung dan juga memengaruhi kepuasan kerja secara tidak langsung dimana dimediasikan oleh *burnout*. Model B menjelaskan bahwa selain ambiguitas peran dan konflik peran memengaruhi *burnout* secara langsung dan memengaruhi kepuasan kerja secara tidak langsung, ternyata dalam model ini ambiguitas peran dan konflik peran dapat memengaruhi kepuasan kerja secara langsung. Sedangkan model C menjelaskan bahwa pengaruh ambiguitas dan konflik peran secara langsung terhadap kepuasan kerja dan secara tidak langsung dimediasikan oleh *burnout*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan replikasi terhadap penelitian Ray & Miller (1991) dengan judul “Pengaruh Ambiguitas Peran dan Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja yang Dimediasikan oleh *Burnout*; Sebuah Studi Kasus di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung” dengan subjek penelitian para guru dan staf di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian Ray & Miller (1991) menunjukkan bahwa persepsi konflik peran dan ambiguitas peran memengaruhi kepuasan kerja yang dimediasikan oleh *burnout*. Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami pertentangan antartugas sedangkan ambiguitas peran timbul jika seorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Jika kedua hal tersebut terjadi maka akan mengakibatkan kepuasan kerja menurun. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Model kepuasan kerja manakah yang terbaik di Sekolah Kristen Kalam Kudus,

Bandung?

2. Apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap *burnout* di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung?
3. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap *burnout* di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung?
4. Apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung?
5. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung?
6. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung?
7. Apakah ambiguitas peran dan konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dimediasikan oleh *burnout*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji model kepuasan kerja dan untuk mengetahui pengaruh ambiguitas dan konflik peran secara langsung terhadap kepuasan kerja dan secara tidak langsung dimediasikan oleh *burnout*. Adapun tujuan penelitian yang lebih khusus, yaitu:

1. Untuk mengetahui model kepuasan mana yang terbaik di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung
2. Untuk menganalisis apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap *burnout* di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung

3. Untuk menganalisis apakah konflik peran berpengaruh terhadap *burnout* di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung.
4. Untuk menganalisis apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung.
5. Untuk menganalisis apakah *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung.
6. Untuk menganalisis apakah konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung.
7. Untuk menganalisis apakah ambiguitas peran dan konflik peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dimediasikan oleh *burnout*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan dalam menghadapi masalah-masalah, khususnya ambiguitas peran, konflik peran, *burnout* dan sebagai masukan yang berarti guna meningkatkan kepuasan kerja.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian kesarjanaan dan menambah pengetahuan serta untuk memerdalam dan menerapkan disiplin ilmu Manajemen Sumber daya Insani ke dalam praktik.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai pengetahuan tambahan di dalam memahami ilmu manajemen sumber daya Insani, khususnya mengenai ambiguitas peran, konflik peran, *burnout* dan kepuasan kerja.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung (Cabang Ciateul dan Kopo). Penelitian ini berlangsung dari bulan Maret 2007 hingga bulan Desember 2007.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang kajian pustaka, hubungan antarvariabel dan hipotesis

BAB III OBJEK DAN METODA PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek dan subjek penelitian, teknik dan prosedur pengumpulan data, definisi operasional, metoda dan prosedur analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang sejarah singkat organisasi, misi, visi, motto, Program kerja, karekteristik responden, hasil uji *outliers*, hasil uji validitas dan realibilitas, hasil uji statistik deskriptif & korelasi, hasil uji model, dan hasil uji hipotesis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan penelitian, saran bagi penelitian mendatang dan saran bagi Sekolah Kristen Kalam Kudus, Bandung.