

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam setiap kegiatan suatu instansi, sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan, karena sumber daya manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan instansi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pegawai meskipun alat-alat yang dimiliki instansi tersebut sudah maju. Alat-alat tersebut tidak ada manfaatnya, jika peran aktif sumber daya manusia tidak diikutsertakan. Namun, dalam suatu instansi tidak hanya sedikit sumber daya manusia yang berada didalamnya. Oleh karena itu, suatu instansi harus mempunyai cara yang tepat agar pegawai tersebut dapat diatur.

Karenanya diperlukan ilmu mengatur (*me-manage*) pegawai dengan tepat. Ilmu tersebut bisa kita sebut dengan manajemen sumber daya manusia. Hasibuan (2014) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan instansi, pegawai, dan masyarakat. Tapi, mengatur pegawai adalah sulit dan kompleks, karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi. Pegawai tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin, modal, atau gedung. Dan pegawai juga memiliki kelemahan yang terkadang dapat menghambat proses pencapaian tujuan suatu instansi. Salah satu kelemahan pegawai adalah kurangnya memperhatikan kinerja mereka dalam menjalankan tugas-tugasnya. Suatu instansi tentu memiliki perhatian khusus untuk kinerja pegawainya.

Tidak jarang instansi gagal dalam meningkatkan produktivitas karena tidak menerapkan sistem manajemen kinerja yang baik, yang berakibat pada rendahnya kinerja pegawai pada periode tersebut. Kinerja merupakan variabel tidak bebas (*dependen variabel*) yang dipengaruhi oleh banyak faktor yang mempunyai arti dalam penyampaian tujuan organisasional. Artinya, kesalahan pada variabel bebas (*independen variabel*) akan berakibat pada kinerja, baik secara negatif maupun positif. Menurut Bangun (2012) kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan seorang pegawai dalam kerjanya sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas atau kuantitas yang dicapai individu persatuan waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Suatu pekerjaan dapat disebut tercapai apabila pekerjaan tersebut memenuhi standar pekerjaan (*job standard*). Seorang pegawai dinilai memiliki kinerja yang baik apabila menyelesaikan tugasnya dengan memenuhi standar atau bahkan melebihi standar pekerjaan. Menurut Dewi Hanggraeni dalam Fauziah Intan Pertiwi dan Fetty Poerwati Sary (2015) penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sebuah proses dimana perusahaan atau instansi melakukan evaluasi penilaian kinerja individu setiap pegawainya. Dikatakan kinerja seorang pegawai termasuk dalam kategori baik jika hasil kerja yang diperoleh mencapai standar atau melebihi standar yang telah ditentukan. Dan sebaliknya, jika hasil kinerja pegawai tersebut tidak baik atau rendah bisa dipastikan bahwa hasil pekerjaannya tidak memenuhi standar. Penilaian kinerja diperlukan sebab penilaian tersebut dapat dijadikan dasar bagi pimpinan untuk mengambil keputusan. Keputusan tersebut sangat berpengaruh bagi keberlangsungan perusahaan di masa mendatang. Menurut Beny Usman (2013) setiap instansi pasti dihadapkan pada berbagai masalah salah satunya masalah kinerja pegawai. Usaha dalam meningkatkan kinerja dan mengatasi masalah kinerja pegawai tentunya yang

harus diperhatikan adalah kualitas sumber daya manusia yang baik sehingga akan mampu bekerja secara optimal.

Dalam rangka menanggulangi kemiskinan, pemerintah Indonesia mengeluarkan Program Keluarga Harapan (PKH). Program ini sedang dijalankan di Indonesia dan termasuk dalam kluster satu pada instrumen penanggulangan kemiskinan. Program ini menjadi bagian dari kelompok bantuan dan perlindungan sosial kelompok sasaran dan Kementerian Sosial RI diberikan tanggung jawab untuk melaksanakannya. Dunia Internasional mengenal program perlindungan sosial ini dengan istilah *Conditional Cash Transfer* (CCT) yang dinilai sudah cukup berhasil dalam menanggulangi masalah kemiskinan di berbagai negara terutama masalah kemiskinan yang sangat parah atau kemiskinan kronis.

Program Keluarga Harapan mulai dilaksanakan di Indonesia sejak tahun 2007 dan mereka yang menjadi sasaran program disebut Keluarga Penerima Manfaat (KPM). KPM yang menjadi peserta PKH diberikan akses untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dan pendidikan yang tersedia di sekitar mereka. Sejak tahun 2016 manfaat PKH mulai ditingkatkan untuk menjangkau penyandang disabilitas dan lanjut usia untuk mempertahankan taraf kesejahteraan sosialnya sesuai dengan amanat konstitusi dan Nawacita Presiden RI.

Kemajuan dari PKH dapat dilihat dari berbagai hasil penelitian yang dilakukan oleh berbagai pihak. Hasil penelitian Bappenas (2009) menyimpulkan bahwa PKH berhasil meningkatkan angka kunjungan posyandu, pemantauan tumbuh kembang anak, serta kegiatan imunisasi. Akan tetapi relatif kecil terhadap indikator pendidikan. Sementara itu, hasil penelitian SMERU *Research Institute* (2008) yang melakukan Studi *Baseline* Kualitatif PNPM Generasi dan PKH di Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Jawa Barat menyimpulkan beberapa faktor penghambat rumah tangga mengakses

pelayanan dan kesehatan dilihat dari ketersediaan dan penggunaan fasilitas kesehatan itu sendiri (Hibullah dan Ivo 2013).

Keberhasilan ini tentu tidak terlepas dari perangkat pendukung berupa kelembagaan dan juga sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu unsur yang utama di dalam pelaksanaan program PKH. Pendamping PKH sangat dibutuhkan karena KPM tidak memiliki keberanian untuk memperjuangkan hak mereka dan Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan Kabupaten/ Kota tidak bisa mengerjakan sendiri penjangkauan kepada seluruh KPM.

Tabel 1.1
Kualifikasi Pendidikan Pendamping PKH

No	Kriteria
1.	Pendidikan D3/D4/Sarjana Pekerjaan Sosial/Kesejahteraan Sosial/Sarjana dan bidang ilmu-ilmu sosial dan ekonomi diutamakan mengikuti pelatihan dan atau pengalaman praktek di bidang pendampingan sosial/fasilitator pemberdayaan masyarakat, rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, jaminan sosial, dan program penanggulangan kemiskinan lainnya.
2.	Diutamakan bertempat tinggal di wilayah kecamatan lokasi pelaksanaan PKH (sesuai alamat tinggal/domisili saat ini).
3.	Menguasai MS. Office
4.	Bersedia menandatangani pakta integritas penegakkan kode etik bagi SDM pelaksana PKH.
5.	Berusia maksimal 35 tahun pada bulan Maret 2021.
6.	Bersedia ditempatkan di luar kecamatan domisili dalam salah satu kabupaten/kota.

Sumber: *Kemensos RI*

Menurut Indrayani (2014), pendamping memiliki tugas untuk memberi informasi kepada RTSM penerima PKH, melakukan pendampingan dan memberikan informasi kepada setiap kota atau kecamatan, memberikan pemahaman mengenai pemahaman dan tujuan PKH, prosedur dan mekanisme PKH, hak dan kewajiban penerima PKH, syarat penerima PKH, dan manfaat PKH di wilayah tempat ia bertugas. Mengingat perannya yang cukup strategis dalam suksesnya pelaksanaan PKH, maka setiap SDM Pelaksana PKH harus memiliki kecakapan yang terukur dalam melaksanakan tugas pendampingan PKH (Kemosos, 2017). Pelaksana Program Keluarga Harapan tingkat kabupaten/kota meliputi Koordinator Kabupaten/Kota, Operator dan Pendamping.

Keadaan Pendamping Program Keluarga Harapan di beberapa wilayah Kabupaten di Provinsi Lampung belum memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendamping Program Keluarga Harapan. Salah satunya di Kabupaten Tulang Bawang Barat. Hal ini dapat terlihat dari tingkat partisipasi yang rendah, kinerja yang dapat dikatakan cukup bahkan terkadang kurang dan terdapat Pendamping Program Keluarga Harapan yang rangkap pekerjaan atau melakukan pekerjaan sampingan, para pendamping PKH juga terkesan tidak bekerja maksimal sehingga banyak terjadi salah sasaran dalam penyaluran bansos PKH. Banyak warga Kabupaten Tulang Bawang Barat yang layak menerima bantuan PKH protes dan mengadu. Bahkan banyaknya laporan dan pengaduan masyarakat, mengeluhkan bantuan program ini yang tidak tepat sasaran. Mereka menyoroti kinerja Tenaga Pendamping PKH.

Selama ini, penilaian terhadap kinerja pendamping PKH menjadi tanggung jawab Koordinator PKH Kabupaten Tulang Bawang Barat dan Koordinator Wilayah PKH Lampung. Mengenai penilaian ini akan dijelaskan lebih lanjut pada Bab II.

**Tabel 1.2 Persentase Kinerja Pendamping PKH
Kabupaten Tulang Bawang Barat**

NO	Tahun Penilaian	Persentase Kinerja
1.	2017	72,76%
2.	2018	79,42%
3.	2019	18,21%
4.	2020	36,85%

Sumber: Hasil Olahan Data Primer (2021)

Tabel diatas menunjukkan presentasi kinerja pendamping PKH Kabupaten Tulang Bawang Barat dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020. Jika memperhatikan data yang terdapat pada Tabel 1.2 tersebut, penurunan prestasi kerja yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2019 dan naik kembali pada tahun 2020. Output dari kinerja yang dihasilkan oleh pendamping PKH salah satunya adalah terjadinya penurunan jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) atau disebut dengan graduasi.

Seorang pekerja sering dihadapkan berbagai macam masalah atau kendala dalam melaksanakan pekerjaan sehingga pekerja rentan untuk mengalami stres kerja yang akhirnya dapat mempengaruhi kinerja dari pekerja tersebut. Stres sebagai suatu tanggapan adaptif, ditengahi oleh perdebatan individual dan / atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang (Gibson, 2012). Salah satu penelitian menunjukkan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan (Riandy, 2016).

Seperti pekerjaan lain pada umumnya, Pendamping PKH memiliki sumber dan tingkat stres pekerjaan tertentu. Tuntutan pekerjaan serta profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan tekanan-tekanan yang dihadapi oleh pendamping PKH dalam lingkungan pekerjaan. Tekanan-tekanan yang ada berlangsung terus menerus sehingga berpotensi menimbulkan stres yang dirasakan oleh pendamping sosial PKH. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Koordinator PKH Kabupaten Tulang Bawang Barat, stres kerja sering dialami oleh pendamping PKH karena beban kerja yang tinggi. Beban kerja yang sering dialami oleh pendamping sosial PKH seperti pendataan yang disertai turun kelapangan dengan waktu pengerjaan yang singkat/*deadline*.

Koordinator PKH juga mengatakan bahwa pendamping sosial PKH yang memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun memiliki tingkat kinerja yang rendah, dan memiliki absensi kehadiran yang tinggi serta kurang bertanggung jawab sebagai pendamping sosial PKH. Selain itu dari beberapa pendamping sosial PKH memiliki hubungan yang kurang baik dengan sesama rekan kerja dikarenakan beberapa masalah internal seperti gampang tersinggung, mudah marah, egois antar pendamping PKH sehingga membuat sesama rekan kerja pendamping sosial PKH merasa tidak nyaman dan tidak bisa bekerja sama dengan baik. Selanjutnya dari wawancara yang dilakukan kepada 3 orang pendamping PKH ditemui pendamping merasa stres karena tuntutan pekerjaan yang tinggi dan beban kerja yang berat.

Pada tahun 2017 Program Keluarga Harapan beradaptasi dengan lembaga bayar yang baru yaitu dengan menggunakan Himpunan Bank Negara (Himbara). Realisasi penyaluran bantuan seringkali terdapat kendala yang mengakibatkan stres bagi pendamping program keluarga harapan, seperti tidak dapat disalurkan dana bantuan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) karena pengurus yang merupakan perwakilan dari keluarga penerima Manfaat tersebut sudah tidak tahu keberadaannya, yang seharusnya dapat diganti pengurusnya dikarenakan bantuan tersebut

diperuntukkan untuk anggota keluarga pengurus yang ada komponen bersyarat yang telah ditetapkan oleh Kementerian Sosial RI.

Lembaga bayar tidak dapat menyalurkan bantuannya jika pengurusnya bukan yang bersangkutan walaupun memiliki anggota keluarga yang terdapat komponen bersyarat. Sulitnya menghadapi KPM yang berpendidikan menengah ke bawah untuk menjelaskan aturan yang telah ditetapkan oleh mitra kementerian sosial RI yaitu lembaga bayar dan sulitnya untuk memberikan jaminan kepada lembaga bayar bahwa pendamping bersedia bertanggung jawab atas penyaluran jika memang bantuan tersebut tidak diberikan pada KPM yang bersangkutan. Sehingga dapat mengakibatkan stres kerja pendamping program keluarga harapan meningkat.

Adapun penelitian yang pernah dilakukan oleh Endah Sarwendah (2016) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pendamping sosial di Panti Sosial Trensia Werdha Budi Mulia DKI Jakarta terhadap 30 responden dan didapatkan bahwa pendamping atau *caregiver* merasakan stress berjumlah 30 *caregiver* atau 100%. Penelitian ini juga mengatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara beban kerja dengan tingkat stres kerja pada Pendamping Sosial atau *caregiver* dengan ($p=$ value 0,001). Penelitian ini menjelaskan bahwa profesi sebagai pekerja sosial memiliki tingkat stres tersendiri.

Penelitian tersebut menguatkan argumen yang menyatakan bahwa stres kerja akan berbeda-beda di tiap profesi. Secara umum pekerjaan dalam suatu instansi selalu menginginkan setiap pekerja berprestasi. Maka dalam mencapai tujuan ini, dalam bekerja dituntut untuk mampu menghadapi kesulitan baik didalam maupun diluar pekerjaan

Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik

analisis jabatan, teknik analisa beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi (Yuniarsih dan Suwatno, 2011). Adanya penelitian membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan (Adityawarman dkk, 2015). Program Keluarga Harapan merupakan program yang memiliki komplemen program-program bantuan pengentasan kemiskinan. Berdasarkan hasil observasi adanya permintaan data yang rentang waktunya singkat dari beberapa program komplemen pada pendamping dapat membuat beban kerja meningkat. Selain itu, apabila terdapat kegiatan verifikasi dan validasi penambahan peserta program keluarga harapan seringkali waktu yang diberikan sangat singkat sehingga hal tersebut terjadi peningkatan beban kerja dari pendamping.

Kinerja pendamping PKH sangatlah banyak dan berat. Mereka harus membimbing para ibu KPM dalam pertemuan P2K2 dengan memberikan penyuluhan agar terjadi perubahan perilaku dari keluarga KPM dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan serta kesejahteraan sosial, dan masih banyak tugas lapangan yang harus dijalankan. Para pendamping bukan hanya berfungsi untuk memastikan bantuan dari pemerintah tepat sasaran, namun mereka juga ikut mendorong Keluarga Penerima Manfaat (KPM) untuk mandiri dan lepas dari kemiskinan. Dengan begitu, para KPM akan sadar untuk keluar dari program PKH (Graduasi Mandiri).

Berdasarkan observasi mengenai permasalahan pada Pelaksana Program Keluarga Harapan di Kabupaten Tulang Bawang Barat, maka peneliti tertarik untuk meneliti **Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat?
3. Apakah stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah pegawai pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian ini adalah Stres Kerja dan Beban Kerja pegawai pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sekretariat pegawai pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Desember 2020 – Januari 2021.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja pegawai pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja pegawai pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja pegawai pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu hasil yang bermanfaat bagi penulis, instansi, dan institusi akademik. Adapun manfaat tersebut antara lain:

1.5.1 Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini peneliti dapat memperoleh kesempatan untuk mencoba menerapkan pengetahuan yang didapat selama mengikuti perkuliahan dengan praktek nyata khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.5.2 Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan bagi Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang Barat mengenai pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.

1.5.3 Bagi Institusi Akademik

Dari hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi yang dipergunakan sebagai bahan pembanding maupun pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang meliputi tentang Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Tulang Bawang Barat.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan deskripsi obyek penelitian, metode analisis data, dan pembahasan yang dilakukan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN