

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan akan rasa aman merupakan kebutuhan dasar yang penting bagi tercapainya kebutuhan lainnya dan tanpa rasa aman, manusia tidak mampu meraih kebutuhan lainnya dan mengembangkan potensi dirinya. Untuk menghadirkan rasa aman diperlukan orang – orang yang bertugas untuk menjaga keamanan yang kemudian dikenal dengan sebutan Satuan Pengamanan atau Satpam. Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah, Satpam adalah satuan atau kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.

Universitas Jember yang menempati lahan seluas 950.634 m<sup>2</sup> yang terdiri dari gedung perkuliahan, kantor, asrama, hingga kebun percobaan membutuhkan pengamanan yang baik sehingga dapat meminimalisir tindak kejahatan dan memberikan rasa aman dalam beraktivitas di dalamnya serta ditambah dengan jumlah mahasiswa sebanyak 30.583 dan 1.161 dosen yang berdampak pada tingginya mobilitas di dalam wilayah kampus.

Satpam Universitas Jember dituntut untuk memberikan kinerja terbaiknya agar dapat memberikan rasa aman serta mampu menjaga ketertiban di lingkungan kerjanya dalam berbagai situasi dan kondisi sesuai dengan yang tercantum dalam Keputusan Rektor Universitas Jember nomor 15054/UN25/KP/2015 tentang Reorganisasi Struktur Satpam Universitas Jember yang mengatur tentang tugas pokok, fungsi, dan uraian tugas Satpam Universitas Jember.

Berdasarkan keputusan tersebut, tugas pokok Satpam Universitas Jember adalah menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan / kawasan kerja khususnya pengamanan terhadap harta dan pejabat negara. Satpam berfungsi melakukan segala usaha atau tindakan guna melindungi dan mengamankan dari segala gangguan / ancaman baik yang berasal dari luar maupun dari dalam. Beberapa jenis gangguan dan ancaman tersebut dapat dikelompokkan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Kejadian Kriminalitas di Universitas Jember**

No.	Jenis Kasus	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Pencurian	8	6	6	7	7	4
2	Perkelahian	5	3	4	3	2	1
3	Gangguan keamanan dan ketertiban	3	4	2	2	2	2
4	Kenakalan remaja	5	5	3	4	2	2
Jumlah		21	18	15	16	13	9

Sumber: Universitas Jember

Keterangan :

1. Tindak pencurian dengan nilai kerugian di atas 1 juta rupiah;
2. Gangguan keamanan dan ketertiban meliputi tindak: vandalisme, bergerombol di area kampus tanpa kepentingan, peminta sumbangan tanpa ijin atau berjualan yang disertai pemaksaan, penipuan;
3. Kenakalan remaja meliputi: balap liar di dalam area kampus, mengendara dengan kecepatan tinggi, asusila, dan miras.

Berdasarkan data pada tabel Kejadian Kriminalitas yang terjadi di dalam area kampus Universitas Jember selama 6 tahun terakhir menunjukkan jumlah kejadian kriminalitas tertinggi ada pada tahun 2012 dengan 21 kejadian per tahunnya dan jumlah tersebut mengalami penurunan yang cukup signifikan di tahun 2016 dan 2017. Upaya untuk menekan jumlah kejadian tersebut dilakukan oleh unit Satpam Universitas Jember yang dilakukan melalui 2 cara yaitu :

1. Secara preventif , yang dilakukan dengan :

- a. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi secara internal dengan sivitas akademik Universitas Jember yaitu staf dan mahasiswa. Dengan komunikasi dan koordinasi yang baik, staf dan mahasiswa turut menjaga situasi keamanan dan akan melaporkan kepada satpam apabila ditemukan orang – orang yang mencurigakan;
  - b. Meningkatkan pengawasan di dalam area kampus melalui patroli pada waktu – waktu yang rawan akan kejadian kriminalitas;
  - c. Melakukan kegiatan Bina Lingkungan yaitu berkoordinasi dan bekerjasama dalam bidang keamanan dengan pihak – pihak yang berwenang seperti Kepolisian, TNI, hingga tokoh-tokoh masyarakat demi terwujudnya situasi keamanan yang kondusif;
  - d. Pembatasan akses masuk dan keluar kampus Universitas Jember sehingga pihak yang tidak berkepentingan tidak dapat masuk dan keluar kampus dengan mudah. Pembatasan juga dilakukan pada kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa seperti acara musik dan otomotif dimana acara tersebut hanya dapat diikuti oleh mahasiswa dari fakultas penyelenggara kegiatan.
2. Secara represif yaitu dengan memberikan hukuman kedisiplinan. Tindakan ini diterapkan kepada pelaku untuk memberikan efek jera seperti pada kasus kenakalan remaja yang dilakukan di dalam area kampus. Hukuman yang diberikan adalah hukuman kedisiplinan yang diharapkan dapat memberikan efek jera kepada pelaku seperti lari mengelilingi lapangan, *push up*, hingga memanggil orang tua dan guru apabila pelaku di bawah umur.

Dalam hal penetapan standar dan peningkatan kualitas, satpam Universitas Jember yang baru bergabung menjadi anggota wajib mengikuti pelatihan Gada Pratama yang dilaksanakan oleh Kepolisian Resort Jember dan salah satu prestasi yang berhasil diraih oleh satpam Universitas Jember adalah selama 4 tahun berturut – turut sejak 2014 – 2017 menjuarai lomba HUT Satuan Pengamanan yang diselenggarakan oleh Kepolisian Resort Jember.

Upaya - upaya yang dilakukan oleh Satpam Universitas Jember dalam menurunkan tingkat kriminalitas demi terwujudnya suasana aman dan tertib sehingga civitas akademik dapat beraktivitas dengan nyaman di dalam kampus Universitas Jember serta kerja keras yang dilakukan demi meraih prestasi menjadi juara lomba selama 5 tahun berturut – turut untuk mengharumkan nama Universitas Jember merupakan salah satu wujud tingginya komitmen organisasi.

Menurut Mathis dan Jackson (2006:122) komitmen organisasi adalah suatu tingkat dimana karyawan merasa yakin dan menerima tujuan organisasi serta ingin menjadi bagian dari suatu organisasi. Oleh karena komitmen organisasi berawal dari keyakinan dan penerimaan atas tujuan organisasi sehingga hal tersebut dapat dilihat dari adanya kemauan untuk memberikan segala upaya baik berupa waktu, tenaga, dan pikiran bagi pencapaian tujuan suatu organisasi tempat karyawan tersebut berada.

Karyawan dengan komitmen organisasi yang kuat akan menganggap dirinya sebagai bagian dari organisasi sehingga terpacu untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi tempat dia berada. Pada penelitian yang dilakukan oleh Fauzan dan Sumiyati (2014) yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Tbk. Area Cirebon (Yos Sudarso)” didapatkan hasil bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian tersebut, dimensi komitmen yang memiliki pengaruh paling tinggi adalah komitmen afektif yaitu komitmen yang mengacu pada keterikatan emosional dengan organisasi tempat karyawan tersebut berada.

Wujud dari komitmen afektif adalah rasa senang menjadi bagian dari organisasi, rasa ikut memiliki dan senang dilibatkan dalam kegiatan organisasi serta memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh organisasi agar karyawan dapat memberikan kinerja terbaik dan menjaga komitmen terhadap organisasi adalah dengan pemberian kompensasi.

Menurut Hasibuan (2016:118) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi diberikan sebagai bentuk penghargaan atas hasil kerja atau untuk memotivasi karyawan agar memberikan kinerja terbaiknya sehingga kompensasi dapat diberikan tidak hanya dalam bentuk uang tunai berupa gaji dan tunjangan namun juga berbentuk penyediaan fasilitas kerja, promosi jabatan, hingga penciptaan suasana kerja yang aman dan nyaman sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik.

**Tabel 1.2 Fasilitas Kerja Satpam Universitas Jember**

No.	Fasilitas
1	Pos satpam / ruang kerja di setiap gedung akses masuk
2	Fasilitas ruang kerja komandan : 1. Komputer; 2. <i>Printer</i> dan <i>scanner</i> ;
3	SOP
4	Seragam
5	Kendaraan patroli dan dinas
6	Peralatan kerja: <i>Handie talkie</i> , baton, borgol.

Sumber: Universitas Jember

Pada tabel tersebut di atas, fasilitas yang didapat oleh Satpam Universitas Jember cukup lengkap untuk mendukung pelaksanaan tugas harian namun masih perlu dilakukan perbaikan sarana serta peningkatan fasilitas kerja agar dapat menunjang pelaksanaan tugas harian sehingga permasalahan terkait jumlah serta pemerataan fasilitas dapat ditemukan jalan keluarnya.

Kompensasi yang baik tidak hanya diukur dari besarnya jumlah gaji dan tunjangan yang diterima karyawan. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi membutuhkan perhatian dari organisasi tempat bekerja terkait permasalahan dan kendala yang dialami yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari – hari. Hal tersebut merupakan wujud kepedulian dan penghargaan dari organisasi terhadap karyawan yang telah membantu mewujudkan tujuan organisasi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Firmandari (2014) yang berjudul “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)” menunjukkan hasil bahwa kompensasi dalam bentuk gaji dan tunjangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan kompensasi dalam bentuk bonus tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian tersebut ditemukan bahwa bonus tidak memberikan pengaruh positif karena dianggap sebagai bagian dari pekerjaan. Karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaannya terpaksa mengambil lembur agar pekerjaan tidak menumpuk keesokan harinya. Pada saat pekerjaan telah diselesaikan maka karyawan akan menerima bonus namun hal tersebut tidak membuat karyawan senang karena lembur telah menghabiskan jatah waktu istirahat dan berkumpul bersama keluarga. Karyawan berharap agar perusahaan lebih memperhatikan kebutuhan mereka untuk berkumpul dan beristirahat bersama keluarga.

**Tabel 1.3 Permasalahan yang dialami satpam**

<b>No.</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Konflik dengan pimpinan / tenaga pendidik (dosen / staf)	4
2.	Intimidasi dari pelaku / rekan pelaku kriminalitas / kenakalan remaja	6
3.	Beban kerja dan keterbatasan fasilitas	5

Sumber: Universitas Jember

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 15 personel satpam terkait permasalahan yang sering mereka hadapi pada tabel 3 di atas, permasalahan yang paling banyak dialami adalah intimidasi dari pelaku / rekan pelaku tindak kriminalitas dan kenakalan remaja. Pelaku yang tertangkap dan diserahkan kepada pihak kepolisian untuk diproses secara hukum maka ketika pelaku bebas, pelaku / rekan pelaku akan melakukan intimidasi kepada personal satpam yang melakukan penangkapan. Intimidasi yang diterima umumnya berbentuk ancaman terhadap keselamatan diri dan keluarga maupun terhadap karir personal satpam yang bersangkutan.

Permasalahan berikutnya yang dialami oleh satpam adalah tentang beban kerja yang dialami oleh satpam yang ditempatkan di fakultas maupun lembaga. Permasalahan terkait beban kerja yang dialami oleh satpam disebabkan hal sebagai berikut :

1. Satpam bertugas melakukan pengawasan dan pengamanan area yang sangat luas karena tiap fakultas / kantor terdiri dari beberapa gedung namun hanya 3 atau 4 personel yang ditempatkan.
2. Satpam juga bertugas memantau area parkir dan ditambah masih adanya titik parkir liar seperti titik parkir yang terdapat pada area sekitar lapangan Universitas Jember, sisi barat gedung R.Achmad, area WIFI corner UPT TIK, dan area belakang

Fakultas KIP yang sangat beresiko karena sulit memantau kendaraan yang parkir dan menguntungkan pelaku pencurian helm dan kendaraan roda dua.

3. Keberadaan jalan pintas yang tersebar dan berbatasan dengan akses jalan dan pemukiman warga seperti di depan gedung Rusunawa Putra dan Fakultas MIPA juga merupakan suatu kendala bagi satpam. Keberadaan akses berupa jalan pintas tersebut apabila tidak diawasi maka akan mempermudah pelaku kriminal untuk melarikan diri setelah melakukan aksi kejahatan namun di sisi lain penutupan akses jalan akan menimbulkan konflik dengan warga sekitar.

sedangkan kendala yang dialami oleh satpam terkait fasilitas adalah :

1. Kebutuhan CCTV

Dengan semakin meningkatnya tindak kejahatan dan makin beragamnya modus pelaku kejahatan, CCTV menjadi sebuah alat penting yang dibutuhkan dalam pengamanan suatu objek dan rekaman CCTV dapat menjadi alat bukti apabila terjadi tindak kejahatan dan kecelakaan. Setiap titik-titik rawan aksi kejahatan dan kecelakaan penting untuk dipasang CCTV namun saat ini masih terdapat lokasi parkir, ruangan kantor, persimpangan jalan hingga akses jalan pintas di dalam area kampus yang masih belum terpasang CCTV dan unit yang tersedia saat ini memiliki resolusi yang kurang sehingga gambar yang ditangkap kurang jelas. Selain itu, unit satpam masih belum memiliki pusat pemantauan yang dilengkapi monitor utama yang dapat mengakses dan memantau seluruh CCTV yang terpasang di berbagai titik di wilayah Universitas Jember.

2. Kondisi pos jaga / ruang kerja yang belum memadai

Pos jaga yang ditempati oleh satpam masih belum memadai karena belum dilengkapi dengan fasilitas berupa jaringan telepon, internet, monitor CCTV dan

kamar mandi / kamar kecil sehingga menyulitkan bagi satpam yang bertugas karena untuk mendapatkan fasilitas tersebut harus menumpang pada kantor terdekat.

3. Jangkauan alat komunikasi yang masih kurang

Alat komunikasi satpam yang berupa *Handie Talkie* (HT) mengalami kendala karena tidak adanya *Repeater*. *Repeater* penting untuk digunakan di area yang luas atau terdiri dari banyak gedung karena mampu memperluas jangkauan HT bila terkendala sinyal yang terhalang bangunan / cuaca.

4. Kendaraan patroli yang tangguh dan handal

Unit kendaraan patroli yang tersedia dinilai kurang sesuai dengan kondisi lapangan yang membutuhkan motor yang mampu berakselerasi secara cepat dan tangguh di segala medan. Dengan mempertimbangkan para pelaku tindak kriminalitas yang sudah lebih dulu menggunakan kendaraan yang mampu bergerak cepat dan tangguh maka keberadaan kendaraan patroli dengan spesifikasi yang sama atau bahkan lebih baik merupakan sarana pendukung pelaksana tugas yang penting.

5. Kendaraan dinas yang representatif

Satpam juga mengalami kendala ketika hendak mengawal tamu yang penting karena tidak memiliki kendaraan dinas berupa mobil untuk ikut mengawal rombongan penjemput tamu.

6. Sistem informasi terpadu

Ketersediaan sistem informasi yang mampu menampilkan data – data yang mencakup data diri pelaku tindak kriminal, riwayat kriminalitas, hingga lokasi dan jam – jam rawan kriminalitas merupakan hal penting yang perlu disediakan. Selain itu, ketersediaan sistem informasi tersebut juga dapat membantu koordinasi dengan

kampus Universitas Jember yang berada di luar kota yaitu Bondowoso dan Lumajang.

#### 7. Standar pedoman penanganan pelaku kriminalitas

Satpam Universitas Jember membutuhkan pedoman penanganan pelaku tindak kriminalitas yang berstandar dimana hal tersebut merupakan hal penting karena secara tidak langsung dapat melindungi satpam yang telah menangkap pelaku tindak kriminal. Dengan adanya pedoman tersebut, satpam dapat bertugas dengan tenang karena setiap tindakan yang dilakukan telah memiliki pedoman baku sehingga dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya. Pedoman tersebut juga dapat menjadi acuan bagi penilaian kinerja satpam sehingga penilaian kinerja penanganan tindak kriminalitas dapat lebih jelas dan terukur.

Upaya mencegah terjadinya tindak pencurian merupakan tanggung jawab bersama dan karena satpam adalah pihak yang bertugas dalam menjaga keamanan maka satpam adalah pihak pertama yang dituntut pertanggungjawabannya ketika terjadi kasus pencurian dan hal tersebut kerap menimbulkan konflik baik dengan pimpinan unit maupun rekan kerja / karyawan. Konflik tersebut muncul akibat kesalahpahaman dan perbedaan persepsi tentang tugas dan tanggung jawab satpam sehingga perbedaan persepsi tersebut perlu ditemukan jalan keluarnya karena satpam sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap keamanan juga membutuhkan dukungan dari berbagai pihak baik dari organisasi maupun rekan kerja dan keluarga agar dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Profesi sebagai satpam tidak hanya menuntut kesiapan fisik dan mental namun juga membutuhkan dukungan dari keluarga karena memiliki waktu kerja 8 jam per hari dengan *shift* yang bergantian dari pagi, sore, hingga malam hari.

Hal tersebut menyebabkan satpam rentan mengalami masalah dengan keluarga yang disebabkan oleh kurangnya waktu interaksi dengan keluarga dan oleh karena itu, perlu dilakukan penghitungan *shift* kerja sehingga pembagian *shift* dapat lebih merata dan mempertimbangkan pemberian hari libur untuk mengurangi faktor kelelahan fisik dan interaksi bersama keluarga.

Menurut Robbins (2015:429) stress kerja merupakan kondisi dinamis dimana karyawan mengalami konflik / benturan antara keinginan dengan realitas yang dihadapinya. Berbagai bentuk permasalahan yang dialami oleh satpam pada saat melaksanakan tugas seperti intimidasi dari pelaku kriminal, konflik dengan rekan kerja sedang di satu sisi mengalami kendala keterbatasan fasilitas merupakan faktor-faktor yang dapat menyebabkan stress kerja (Hasibuan, 2002:204) dan dapat berdampak negatif terhadap kemampuan berpikir, kondisi emosi serta kesehatan fisik serta mental sehingga dapat mengganggu pencapaian kinerja.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yadav dan Kiran (2015) tentang stress kerja pada satuan pengamanan baik yang bekerja pada kawasan perkantoran, instansi pemerintah, dan universitas menunjukkan hasil bahwa satuan pengamanan rentan mengalami stress yang diakibatkan oleh beragam masalah yang dialami saat melaksanakan tugas mereka.

Satpam yang berdinam pada sore hingga malam hari akan kesulitan untuk berinteraksi secara sosial dengan keluarga, teman dan tetangga sekitar. Kurangnya interaksi sosial akan menyebabkan keretakan dalam hubungan sosial mereka hingga berujung pada konflik keluarga. Profesi sebagai satpam rentan mengalami stress kerja yang jika dibiarkan berlarut-larut tanpa adanya perhatian akan permasalahan dan

kendala yang dihadapi dapat menghasilkan dampak negatif terhadap kinerja dan komitmen organisasi.

Pada beberapa penelitian yang dikemukakan di atas yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fauzan dan Sumiyati (2014) hanya meneliti mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja dan Firmandari (2014) meneliti mengenai bagaimana kompensasi berpengaruh terhadap kinerja sedangkan Yadav dan Kiran (2015) meneliti mengenai pengaruh stress kerja yang dialami oleh satpam sehingga masih terdapat *gap* diantara penelitian – penelitian tersebut yang perlu untuk dilakukan penelitian secara lebih komprehensif dan mencakup variabel stress kerja dan kompensasi serta pengaruhnya terhadap komitmen organisasi dan kinerja.

Berdasarkan uraian di atas dan hasil wawancara pada personel satpam tentang permasalahan yang dialami pada saat menjalankan tugas maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui bagaimana dampak stress kerja dan kompensasi dan pengaruhnya terhadap komitmen organisasi dan kinerja sehingga diajukanlah penelitian dengan judul “Pengaruh Stress Kerja dan Kompensasi terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja pada Satuan Pengamanan Universitas Jember.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah – masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh negatif dan signifikan stress kerja terhadap kinerja?
2. Apakah terdapat pengaruh negatif dan signifikan stress kerja terhadap komitmen organisasi?

3. Apakah terdapat pengaruh negatif dan signifikan stress kerja terhadap kinerja melalui komitmen organisasi?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap kinerja?
5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap komitmen organisasi?
6. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap kinerja melalui komitmen organisasi?
7. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh negatif dan signifikan stress kerja terhadap kinerja.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh negatif dan signifikan stress kerja terhadap komitmen organisasi.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh negatif dan signifikan stress kerja terhadap kinerja melalui komitmen organisasi.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap komitmen organisasi.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap kinerja.

6. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap kinerja melalui komitmen organisasi.
7. Untuk mengetahui adanya pengaruh pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Memberikan gambaran mengenai permasalahan yang dihadapi oleh Satuan Pengamanan Universitas Jember;
2. Menjadi bahan masukan dan referensi untuk peningkatan kinerja, wawasan, dan kebijakan bagi pihak – pihak terkait;
3. Memperluas dan memperkaya bidang keilmuan pada program studi Manajemen Sumberdaya Manusia;
4. Menjadi bahan referensi bagi penelitian berikutnya.