

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada umumnya di setiap organisasi atau perusahaan saling berlomba untuk mencapai keunggulan dalam persaingan yaitu bagaimana cara mengelola sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan secara maksimal. Pengelolaan sumber daya yang utama yaitu sumber daya manusia atau yang biasanya kita sebut dengan tenaga kerja, pegawai atau karyawan. Peran manajemen sumber daya manusia telah mendapatkan perhatian khusus dari sebagian akademis. Terutama dalam era saat ini, telah disadari bahwa pengelolaan sumber daya manusia merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Dalam pengelolaan sumber daya manusia tidaklah mudah, sebab masing-masing manusia memiliki latar belakang, pemikiran, sifat, cara pandang, selera dan unsur lainya yang berbeda-beda. Oleh karenanya setiap individu pegawai atau karyawan pasti mengalami hal yang berupa stress kerja, baik yang muncul dari dalam diri karyawan maupun yang dari luar.

Stress kerja sendiri bisa jadi muncul akibat adanya konflik. Konflik dapat berpengaruh positif atau negatif tergantung pada sifat konflik dan pengelolaan yang dilakukan. Menurut Robbins (2011:92) bahwa tingkat konflik yang optimal merupakan jenis konflik yang fungsional sehingga organisasi menjadi efektif dan mempunyai karakteristik inovatif, kritis terhadap aktivitas internal organisasi, tanggap terhadap perubahan, kreatif dan cepat beradaptasi. Di sisi lain, ketika tingkat konflik terlalu rendah, organisasi menjadi apatis, mengalami stagnasi,

lambat beradaptasi dan pada akhirnya tidak tanggap terhadap perubahan. Sedangkan pada konflik yang terlalu tinggi dapat berakibat pada kekacauan, tidak kooperatif, ego kelompok dan terjadi pemborosan sumberdaya.

Tabel 1.1  
Tingkat absensi dan keterlambatan karyawan di  
PDAM Bangkalan Tahun 2017-2019

| Tahun | Absensi |     |    | Terlambat |
|-------|---------|-----|----|-----------|
|       | S       | I   | A  |           |
| 2017  | 34      | 62  | 0  | 495       |
| 2018  | 69      | 180 | 22 | 1417      |
| 2019  | 84      | 194 | 0  | 874       |

Sumber: Karyawan SDM PDAM Bangkalan, Januari 2020

Berdasarkan dari rekapan absensi karyawan selama tiga tahun pada tahun 2017, 2018, dan 2019 dapat disimpulkan bahwa tingkat absensi karyawan PDAM “Sumber Pocong Bangkalan” mengalami kenaikan di absensi sakit dan absensi ijin sedangkan absensi alpa mengalami fluktuasi. Dan di tingkat keterlambatan karyawan di PDAM “Sumber Pocong Bangkalan” mengalami fluktuasi. Hal ini dapat merugikan perusahaan jika masalah absensi dan keterlambatan mengalami hal seperti diatas, sehingga penyelesaian pekerjaan dalam perusahaan akan sedikit terhambat. Penyelesaian pekerjaan dalam perusahaan yang terhambat dapat memunculkan stres kerja yang berlebih. Tingginya tingkat absensi dan keterlambatan juga dapat mengurangi jumlah jam kerja yang seharusnya dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang ada di perusahaan. Sehingga membuat pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan menjadi tertunda dan menumpuk. Hal ini bisa membuat citra perusahaan menjadi buruk.

Beberapa faktor stres kerja pada PDAM “Sumber Pocong Bangkalan” yang terlihat saat saya melakukan pengamatan adalah kondisi fisik lingkungan kerja. Dimana pengamatan itu saya lakukan pada saat melakukan praktek kerja lapangan (PKL) tahun 2018 dan saat pengambilan data ke PDAM “Sumber Pocong Bangkalan” tahun 2019. Pada tahun 2018 kondisi fisik lingkungan kerja di PDAM khususnya di bagian administrasi dan keuangan sangat sempit ruangnya, pendingin udara yang harusnya memakai *air conditioner* (AC) malah menggunakan kipas angin dikarenakan *air conditioner* (AC) mengalami kerusakan sehingga mengakibatkan suhu ruangan panas. Selain itu ventilasi disana juga terbatas dan banyaknya kursi kerja yang rusak. Dan pada tahun 2019 kondisi lingkungan tersebut masih dialami dimana yang mengalami perubahan adalah ruangan disana sudah menggunakan *air conditioner* (AC) lagi. Dan yang lebih parah ruangan tersebut menjadi lebih sempit dimana ada penambahan satu meja kantor.

Selain itu karyawan di PDAM juga sering membawa dan mengurus anaknya ke kantor. Terutama anaknya yang masih bersekolah sekolah dasar (SD) di dekat kantor PDAM Bangkalan. Dimana hal tersebut bisa membuat stress individu karyawan dimana harus berbagi peran yaitu bekerja dan merawat anaknya juga. Selain itu bisa mengganggu karyawan atau karyawan lainnya.

Karyawan sendiri memiliki konflik peran ganda dimana wanita tersebut bekerja di kantor atau perusahaan dan juga menjadi ibu rumah tangga di dalam keluarganya. Seperti hal-nya tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan

jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota lain. Konflik peran inilah yang mesti diperhatikan sebagai faktor pembentuk terjadinya stres di tempat kerja, meskipun ada faktor dari luar organisasi seharusnya organisasi juga memperhatikan hal ini. Karena pengaruh terhadap anggota yang bekerja dalam organisasi tersebut meningkatkan pekerjaan yang dilakukan karyawan wanita dapat memicu stres. Konflik di atas termasuk dalam konflik intrapersonal dimana konflik tersebut dari keluarga atau dari luar pekerjaannya. Selain itu setiap masing-masing individu karyawan wanita juga pasti akan mengalami konflik yang ditimbulkan oleh faktor-faktor pemikiran pribadi seperti sikap, emosi, prinsip, dan kepentingan diri sendiri.

Diperparah lagi dengan dicapnya perusahaan dengan kinerja terburuk di perusahaan daerah oleh bupati bangkalan RKH Abdul Latief Imron melalui laman berita pojok Madura. Ia menyebutkan dimana dalam tabel kategori kinerja tahun 2016 dan 2017 PDAM Bangkalan dalam kategori kurang sehat, tercatat ditahun tersebut penilaiannya berada di angka 2,61 dan 2,60. Dan menurut Musawwir anggota DPRD Bangkalan memaparkan pendapatan PDAM dari tahun ke tahun. Yakni pada tahun 2018 mendapat keuntungan bersih Rp. 340 juta, tahun 2017 rugi Rp.497,4 juta, tahun 2016 keuntungan bersih Rp.450 juta dan tahun 2015 untung Rp. 264 juta menurut data analisa terhadap data BPKP tahun 2015-2018. Sehingga keuntungan bersih PDAM Bangkalan pada tahun tersebut rendah, hanya 0,89 persen profit marginnya.

Sesuai pengamatan di PDAM Bangkalan pada tahun 2018 dan 2019, Karyawan dan karyawan PDAM Kabupaten Bangkalan sering mengalami stres kerja ataupun kejenuhan terhadap pekerjaannya. Stress kerja itu sendiri

akibat terjadi di faktor lingkungan yang kurang nyaman sehingga membuat karyawan dan karyawan tidak betah lama diruangan tersebut. Dan seringkali karyawan membawa anaknya ke kantor sehingga konflik peran itu terjadi di kantor PDAM Bangkalan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan pengalaman saya seperti yang telah diuraikan di atas, maka saya merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH FAKTOR-FAKTOR STRES KERJA TERHADAP KONFLIK INTRAPERSONAL PADA KARYAWAN WANITA PDAM SUMBER POCONG BANGKALAN”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor stres kerja yang terdiri dari ekstraorganisasi, organisasi, kelompok, dan individu berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan ?
2. Apakah faktor ekstraorganisasi berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan ?
3. Apakah faktor organisasi berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan ?
4. Apakah faktor kelompok berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan ?
5. Apakah faktor individu berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian yang akan dilaksanakan adalah:

1. Untuk mengetahui apakah faktor-faktor stres kerja yang terdiri dari ekstraorganisasi, organisasi, kelompok, dan individu berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
2. Untuk mengetahui apakah faktor ekstraorganisasi berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan.

3. Untuk mengetahui apakah faktor organisasi berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
4. Untuk mengetahui apakah faktor kelompok berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
5. Untuk meengetahui apakah faktor individu berpengaruh terhadap konflik intrapersonal pada karyawan wanita di PDAM Sumber Pocong Bangkalan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang dapat diambil yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian tersebut diharapkan dapat menambah wawasan penulis tentang hal baru dalam dunia manajemen sumber daya manusia dimana memahami faktor-faktor stress dan konflik intrapersonal dalam sebuah kantor atau perusahaan.

2. Bagi akademis

Penelitian tersebut diharapkan dapat menambah khasanah perpustakaan dengan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang dilakukan dikemudian hari.

### 3. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan atau instansi, khususnya manajer dapat menjadikan penelitian ini sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.