

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan didalam perusahaan. Suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam organisasi. SDM yang berkualitas memiliki peran dalam meningkatkan kinerja organisasi. Modal, teknologi, dan bahan baku yang berlimpah menjadi kurang berarti apabila SDM-nya tidak berkualitas dan tidak dikelola secara baik, maka tujuan perusahaan belum tentu dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Manajemen sumber daya manusia mempunyai beberapa fungsi operasional, salah satu diantaranya adalah pemeliharaan. Fungsi ini menitik beratkan pada pemeliharaan kondisi fisik para karyawan, yaitu keselamatan dan kesehatan kerja, serta pemeliharaan sikap yang menyenangkan, hubungan industrial yang harmonis (Swasto dalam Endang 2007:366).

Sikap yang menyenangkan membuat karyawan nyaman untuk bekerja sehingga kinerjanya lebih baik. Sedangkan sikap yang kurang menyenangkan adalah merupakan salah satu penyebab terjadinya konflik. Konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan, apabila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan

dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan.

Konflik dapat terjadi secara alamiah dalam organisasi sehingga manajemen perlu mengelola konflik agar konflik tidak keluar dari batas-batas kewajaran. Konflik dapat menimbulkan dampak negatif misalnya, melemahnya hubungan antar pribadi, timbulnya sikap marah, perasaan terluka, keterasingan. Akibat dari itu semua aktivitas produksi karyawan menjadi terganggu karena akan terjadi pemborosan waktu dan energi untuk memenangkan, individu-individu yang terlibat akan mengalami stres yang dapat mengurangi kinerjanya. Tidak hanya itu saja akibat yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara cermat dan tepat, dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan, karena mereka berada dalam suasana serba salah, sehingga mengalami tekanan jiwa (stres).

Stres/tekanan jiwa yang terjadi pada diri karyawan sebenarnya tidak hanya karena konflik yang dialami saja, namun banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain yaitu kekurangsesuaian antara individu lingkungan kerjanya dan peran serta seseorang dalam pekerjaan. Sejumlah besar penelitian dalam bidang ini menitikberatkan pada konflik peran atau ketidakseimbangan peran. Konflik peran dikatakan timbul bila individu dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan melakukan sesuatu yang berbeda dari yang diinginkan atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya.

Konflik peran adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau kenyataan bahwa mereka

mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi (Veitzal Rivai dalam Dianita 2008:3). Konflik merupakan masalah yang serius dalam setiap organisasi. Konflik dapat berdampak negatif apabila tidak ditangani dengan baik karena dapat menghalangi koordinasi dan kerjasama tim untuk mencapai tujuan. Akan tetapi konflik tidak selamanya berdampak negatif, konflik juga dapat berdampak positif apabila dikelola dengan efektif sehingga dapat bermanfaat dan dapat menciptakan perbedaan serta pembaharuan ke arah yang lebih baik dalam organisasi, maka pendekatan yang baik untuk diterapkan oleh para manajer adalah pendekatan yang mencoba memanfaatkan konflik sedemikian rupa sehingga konflik dapat memberikan sumbangan yang efektif untuk mencapai sasaran-sasaran yang diinginkan oleh perusahaan.

Konflik sesungguhnya dapat menjadi energi yang kuat jika dikelola dengan baik, sehingga dapat dijadikan alat inovasi, seperti menciptakan persaingan yang sehat antar karyawan. Jadi, pihak manajemen harus benar-benar jeli dalam melihat, memperhatikan dan merasakan perilaku-perilaku karyawannya agar konflik yang berdampak negatif dapat dihindari. Jadi, kesimpulannya konflik tidak selalu merugikan organisasi selama bisa ditangani.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Tekanan yang timbul dan berlangsung terus menerus berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang dialami oleh karyawan pada khususnya disebut dengan stres. Stres merupakan hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu beradaptasi pada lingkungan.

Stres atau tekanan jiwa, merupakan keadaan wajar yang terbentuk dalam diri manusia sebagai respon terhadap setiap hasrat atau kehendak (Anogoro dan Widiyanti, 1990). Selanjutnya diungkapkan oleh Gitosudarmo dan Sudita (1997) dalam Sungkawati (2007 : 366), bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah kinerja karyawan menurun secara mencolok. Kondisi ini terjadi karena karyawan akan lebih banyak menggunakan tenaganya untuk melawan stres daripada untuk melakukan tugas atau pekerjaannya.

Kondisi yang demikian, sedikit banyak akan mempengaruhi kemajuan perusahaan terutama yang menyangkut masalah kepribadian karyawan di lingkungan kerja, Setiap individu yang memasuki suatu organisasi akan membawa perbedaan-perbedaan. Perbedaan individu ini dipengaruhi oleh berbagai variabel antara lain kemampuan, pembelajaran, kepribadian, persepsi, sikap, motivasi dan stres. Perbedaan-perbedaan pada tingkat individu ini akan mempengaruhi perilaku mereka didalam organisasi, khususnya kinerja mereka.

Seperti yang terjadi pada PT. PELNI Cabang Surabaya dapat ditemukan adanya konflik peran yang terjadi pada karyawan yang diakibatkan oleh adanya konflik peran pribadi, konflik intraperan dan konflik antarperan seperti ketidaksesuaian peran dengan sifat, sikap dan pandangan antar pribadi, serta ketidaksesuaian peran dengan keinginan. Setiap karyawan yang berada dalam satu perusahaan pasti memiliki peran dalam melaksanakan tugasnya. Namun, apabila

peran yang dilaksanakan oleh karyawan tersebut tidak terpenuhi maka dapat memunculkan konflik peran dalam diri karyawan tersebut sehingga dapat mempengaruhi kinerjanya.

Selain itu, pada PT. PELNI Cabang Surabaya terdapat juga hal yang dapat menyebabkan stres kerja, hal ini disebabkan karena karyawan memiliki beban kerja yang berlebihan yaitu tuntutan kerja yang harus diselesaikan pada waktunya. Rekan kerja juga dapat mempengaruhi kondisi stres kerja karena setiap karyawan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, dalam melaksanakan tugas tersebut harus ada interaksi atau hubungan kerja dan komunikasi yang baik, apabila hubungan karyawan dan komunikasi tidak lancar maka akan berpengaruh terhadap kinerja sehingga stres kerja yang dialami karyawan ini dapat berdampak secara psikologis yakni mengarah pada kinerja karyawan.

Konflik peran dan stres kerja yang muncul dalam suatu perusahaan dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan baik secara negatif maupun positif, berpengaruh negatif apabila konflik peran dan stres kerja tersebut dapat menurunkan kinerja karyawan sehingga berpengaruh pada kegiatan perusahaan sehingga tujuan perusahaan tidak tercapai secara optimal dan akan berpengaruh positif apabila konflik peran dan stres kerja tersebut dapat memicu kinerja karyawan sehingga tercipta prestasi kerja yang memuaskan.

Bertitik tolak pada keterangan diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian pada karyawan PT. PELNI Cabang Surabaya untuk menulis skripsi dengan judul “PENGARUH KONFLIK PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PELNI CABANG SURABAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah konflik peran dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PELNI Cabang Surabaya ?
2. Manakah dari konflik peran dan stres kerja yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. PELNI Cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan konflik peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PELNI Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. PELNI Cabang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat.

- a. Bagi peneliti.

Mendapatkan pemahaman yang lebih baik atas teori yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia dan untuk mengetahui praktek yang sebenarnya dihadapan perusahaan.

b. Bagi perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam mengatasi masalah konflik peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Akademis.

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak lain untuk menjadi bahan penelitian lebih lanjut, baik yang sejenis maupun yang bersifat menunjang.