

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting bagi organisasi, pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam 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. Perusahaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai suatu tujuan yakni memperoleh keuntungan perusahaan berdasarkan hasil yang diperoleh. Pada sebagian besar organisasi kinerja para karyawan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi. Kinerja yang tinggi dari setiap pegawai merupakan hal yang sangat di inginkan oleh semua perusahaan, akan memberikan harapan dalam pencapaian suatu tujuan bagi perusahaan, dan akan memberikan hasil yang maksimal, dimana karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan.

Pada dasarnya harapan semua individu atau karyawan yang berada dalam organisasi atau perusahaan adalah dapat menghasilkan kinerja yang tinggi dan optimal sehingga mampu memperlancar jalannya roda organisasi atau perusahaan serta memberikan kepuasan kerja bagi pegawai tersebut. Salah satu yang

dilakukan adalah dengan cara mampu mengendalikan stres dan tekanan kerja yang ada, serta mampu memanfaatkan stres kerja tersebut sebagai sarana dan motivasi untuk memperbaiki setiap kegagalan yang dialami, meningkatkan kompetisi kerja dan kualitas serta kuantitas kerja yang dihasilkan. Konflik dapat terjadi jika terdapat perbedaan diantara dua orang atau lebih misalnya perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, dan perbedaan lainnya yang terjadi antar individu, kelompok, atau organisasi. Konflik dapat berdampak baik ataupun tidak tergantung bagaimana manajer mengontrol konflik yang terjadi. Dampak positif yang terjadi dengan adanya konflik misalnya memicu karyawan untuk dapat lebih produktif dan meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif yang timbul misalnya dapat menyebabkan tekanan terhadap individu atau kelompok yang lainnya.

Kinerja yang baik yaitu kinerja yang kualitas dan kuantitasnya dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Adanya kinerja karyawan yang baik, maka produktivitas perusahaanpun dapat meningkat. Peningkatan produktivitas inilah yang diharapkan oleh semua perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan yang sudah berskala nasional dan memiliki tujuan yang bagus akan dilengkapi dengan fasilitas memadai, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik kemungkinan besar perusahaan tidak dapat mencapai tujuan. Sumber daya manusia sebagai penggerak yang vital dalam suatu organisasi haruslah dikelola secara efektif dan efisien agar tujuan perusahaan lebih mudah untuk dicapai. Adanya perbedaan pada diri manusia memungkinkan terjadinya konflik

dalam suatu organisasi dan hal ini merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Harapan dan juga tuntutan kerja tinggi tersebut, tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan mengalami konflik kerja dan stres kerja yang dialami para karyawannya. Oleh sebab itu, tentunya perusahaan harus bisa mengatasi konflik kerja dan stres kerja yang terjadi pada karyawan agar nantinya.

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan konflik antar sesama karyawan biasa terjadi, pemicu adanya konflik kerja disebabkan oleh keadaan dimana adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, ketidakjelasan struktur atau pekerjaan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing individu maupun kelompok yang berbeda. Dengan adanya konflik yang terjadi antar karyawan berpengaruh terhadap suasana kerja dan khususnya terhadap kinerja karyawan. Menurut (Fahmi,2017:162) mengatakan bahwa setiap orang, itu memiliki perbedaan atau secara istilah disebut "*different thinking, different opinion, different analysis, and too different action.*" Dan perbedaan itu terjadi karena dilatarbelakangi oleh berbagai sebab, seperti latar belakang *experience, reference*, keluarga, pendidikan, organisasi, dan lain sebagainya. Dimana perbedaan ini secara langsung dan tidak langsung telah melahirkan konflik.

Selain konflik kerja dalam sebuah perusahaan pastinya akan mengalami yang namanya stres kerja. Stres kerja mempunyai arti yang berbeda-beda bagi masing-masing individu. Orang lebih mudah membicarakan ketegangan dari pada stres. Stres kerja merupakan sesuatu yang menyangkut interaksi antar individu dan lingkungan, yaitu interaksi antara stimulasi dan respon. Menurut

(Fahmi,2017:214) stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi diluar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.

Menurut (Fahmi,2017:176) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik bersifat *profit oriented* dan *nonprofit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Amstron dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri semen yang hadir di tengah-tengah masyarakat dipercaya mampu memberikan manfaat baik kepada Pemerintah Pusat dan Daerah berupa pajak, retribusi, juga kepada pemegang saham melalui pemberian dividen, serta kepada masyarakat sekitar melalui penyerapan tenaga kerja lokal, maupun dalam bentuk kemitraan dan bina lingkungan bagi masyarakat sekitar pabrik. PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk pabrik Baturaja yang beralamat di Jln. Stasiun Tiga Gajah Kelurahan Sukajadi Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten OKU.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner prasurey maka dapat ditarik kesimpulan bahwa konflik kerja yang terjadi di PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk dapat dipicu oleh beberapa faktor diantaranya adalah komunikasi yang tidak berjalan lancar dimana ketika salah seorang karyawan menyampaikan ide atau gagasan sering ditanggapi berbeda oleh rekan kerja, serta kurangnya informasi yang didapatkan oleh karyawan menyebabkan terhambatnya proses kerja. Selain itu faktor perbedaan pendapat juga dapat menimbulkan konflik dimana ketika salah seorang karyawan merasa pendapat yang ia sampaikan tidak menjadi pertimbangan bagi rekan kerja atau atasannya maka hal tersebut dapat memicu konflik yang membuat seseorang merasa kurang dihargai. Serta faktor persaingan kerja, dimana karyawan akan saling berlomba-lomba untuk mendapatkan perhatian lebih dan penilaian yang tinggi dari atasannya.

Selain konflik kerja, berdasarkan hasil kuesioner prasurey stres kerja pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. maka ditarik kesimpulan bahwa stres kerja juga dapat muncul dipicu oleh beberapa faktor diantaranya tuntutan peran, tuntutan peran disini bisa berupa banyaknya beban pekerjaan yang ia kerjakan, bahkan ada karyawan yang selalu menggantikan pekerjaan rekannya hal seperti ini tentunya akan membuat salah seorang karyawan menjadi terbebani akan pekerjaan tersebut sedangkan ia sudah memiliki *jobdescnya* sendiri. Selain itu faktor tuntutan pribadi juga menjadi pemicu stres kerja, tuntutan pribadi disini adalah permasalahan pribadi yang terjadi antar karyawan itu sendiri yang membuat suasana kerja menjadi tidak nyaman bagi satu sama lain. Terakhir

adalah faktor kepemimpinan dimana peranan pimpinan sangat penting dalam proses kerja, selain sebagai penengah ketika terjadi konflik antar karyawan, pimpinan juga bisa menjadi informan tentang tugas dan tanggungjawab bawahannya, peranan pimpinan itu tidak mereka dapatkan sebagaimana mestinya yang mengakibatkan banyak karyawan yang masuk dan pulang kerja tidak tepat pada waktunya, izin/cuti sesering mungkin serta mengerjakan pekerjaan seadanya.

Berdasarkan hasil kuesioner prasurvey kinerja karyawan pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan dapat dipengaruhi oleh keadaan lingkungannya sendiri, dimana ketika karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja maka ia akan bekerja seadanya, bekerja seperlunya tanpa memerhatikan hasil kerjanya baik atau tidak. Dan menurut wawancara yang telah peneliti lakukan kepada salah satu karyawan nonteknik PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. Mengenai kinerja karyawan terutama pada hasil kerja karyawan membenarkan bahwa masih ada beberapa karyawan yang sering menyelesaikan pekerjaannya diluar jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, hal ini disebabkan oleh permasalahan yang belum ada solusinya ataupun karena kelalaian karyawan itu sendiri. Hal ini lah yang menyebabkan hasil kinerja karyawan menjadi tidak efektif dan belum sesuai dengan target yang ingin dicapai oleh perusahaan. Melihat fenomena yang terjadi dan menyikapi permasalahan yang telah diuraikan diatas, peneliti menjadi tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh permasalahan tersebut terhadap kinerja karyawan dengan judul **“Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Nonteknik Pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh antara konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan nonteknik pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. baik secara persial maupun simultan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan nonteknik pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. baik secara persial maupun simultan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat memudahkan penelitian dalam menerapkan praktik nyata dilapangan. Terkhusus dapat menjadi pengalaman mengenai pengaruh antara konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

### **2. Bagi Universitas Baturaja dan Peneliti Selanjutnya.**

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan bahan penelitian untuk menambah literature penelitian tentang pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

3. Bagi PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai pengaruh antara konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. serta memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia yang di miliki, sehingga apabila ada yang menjadi kelemahan dapat di ambil kebijakan yang tepat sehingga menjadi kekuatan yang baru.