

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu kegiatan atau sistem manajemen yang mengadakan dan mengelola sumber daya manusia yang siap, bersedia, dan mampu memberikan kontribusi yang baik agar dapat bekerjasama secara efektif untuk mencapai tujuan baik secara individu ataupun organisasi (Bukit et al., 2017:11). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen utama dari sebuah perusahaan yang memainkan peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, sumber daya manusia juga berperan dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Meskipun didukung dengan teknologi yang modern dan sumber dana yang melimpah, namun tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, kegiatan perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, sangat diperlukan sumber daya manusia yang mampu bekerja dengan profesional, produktif, efisien dan efektif.

Salah satu kunci utama yang mempengaruhi laju pertumbuhan suatu perusahaan adalah kinerja karyawan, karena kinerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan. Tanpa kinerja yang baik dan optimal, tujuan perusahaan tidak akan tercapai sesuai yang diharapkan. Menurut Kasmir (2020:182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku yang kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Artinya dapat dikatakan bahwa dalam kinerja mengandung unsur

standar pencapaian yang harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja diantaranya, konflik kerja dan lingkungan kerja. Konflik mengacu pada suatu proses dimana satu pihak (orang atau kelompok) menganggap tujuannya ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh pihak lain. Menurut Rusdiana (dikutip di Widyaningrum, 2019:73) mengemukakan konflik kerja adalah kondisi terjadinya ketidakcocokan antar nilai ataupun tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri maupun hubungannya dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu, bahkan menghambat tercapainya emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja.

Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, adat istiadat, keyakinan dan lain sebagainya. Konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi (Widyaningrum, 2019:72).

Selain konflik kerja, lingkungan kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Afandi (2018:65) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya, misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya.

Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa gangguan. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan memengaruhinya dalam bekerja (Kasmir, 2020:192). Dengan memperhatikan lingkungan kerja diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Karena jika semangat kerja karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Dan jika hal ini dapat berjalan dengan baik, maka pencapaian tujuan perusahaan akan berjalan lancar dan baik.

PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja merupakan kantor cabang yang membantu PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Palembang yang berlokasi di Jln. Dr. M. Hatta Lr. Sehati Kelurahan Sukaraya, Kecamatan Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penjualan Alat Rumah Tangga (*Direct Selling*) dan dikenal dengan sebutan perusahaan *Direct to Customer Home Appliances*. Produk-produknya antara lain wokpan, blender, kompor gas, LED, *chopper* dan lain sebagainya. Dengan jumlah karyawan 30 orang, PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja berusaha semaksimal mungkin untuk mewujudkan tujuan perusahaan dengan memastikan kualitas sumber daya manusianya agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Jadi, PT. CMS Maju

Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja sangat membutuhkan kinerja karyawan yang tinggi dari para karyawannya agar tujuan perusahaan bisa tercapai. Salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan mengatasi sebuah konflik untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan melalui metode wawancara oleh penulis pada PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja bahwa konflik terjadi karena terdapat kesalahpahaman saat menyampaikan informasi ke karyawan lain dan berakhir dengan perdebatan. Kesalahpahaman tersebut disebabkan oleh nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi yang disalahartikan oleh karyawan lain. Hal ini menimbulkan ketidakcocokan satu sama lain, dan pada akhirnya menyebabkan komunikasi antar karyawan menjadi kurang baik sehingga terhambatnya proses kerja. Selain itu, pekerjaan yang saling berkaitan antar karyawan, membuat karyawan saling ketergantungan. Misalnya, Sales yang terlambat memberikan laporan tentang penjualan harian kepada Staff Admin. Maka akan membuat pekerjaan Staff Admin dalam membuat laporan catatan harian akan mengalami keterlambatan juga. Hal tersebut memicu terjadinya konflik karena cenderung akan menyalahkan rekan kerjanya. Kondisi ini membuat aktivitas kerja terhambat, suasana hati karyawan tidak baik, serta dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga kinerja karyawan akan menurun karena karyawan bekerja kurang maksimal.

Selain konflik kerja, terdapat masalah yang berkaitan dengan lingkungan kerja yaitu ruangan kerja karyawan yang tidak memiliki sekat antara meja karyawan

satu dengan meja karyawan lainnya dan semua kegiatan operasional dilakukan dalam satu ruangan yang sama. Hal ini menyebabkan terjadinya kebisingan yang membuat karyawan kurang berkonsentrasi dalam menjalankan tugasnya. Serta, tidak terdapat CCTV sebagai bentuk keamanan di lingkungan kerja. Selain itu, kurangnya keharmonisan antara karyawan dikarenakan kebanyakan karyawan bertugas di lapangan (Sales dan Kolektor) yang membuat kurangnya interaksi antara karyawan lainnya. Dengan adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat karyawan betah bekerja, sehingga akan timbul semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya, yang berpengaruh pada kinerja karyawan yang meningkat. Sedangkan, lingkungan kerja yang tidak memadai dapat mengganggu konsentrasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menimbulkan kesalahan dalam bekerja dan kinerja karyawan akan menurun.

Pada penelitian ini penulis menggali fenomena lebih dalam terhadap objek penelitian, maka penulis memutuskan untuk menyebar pra-survey kepada karyawan pada PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja. Hasil pra-survey penelitian kepada 15 orang karyawan pada PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja guna menggambarkan mengenai konflik kerja dan lingkungan kerja. Berdasarkan hasil pra-survey dapat di tarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai konflik kerja pada PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja. Hal tersebut dapat di buktikan dengan melihat tabel terlampir yang terdapat di indikator Interdependensi Aktivitas Kerja yang menyebutkan bahwa adanya ketergantungan tugas antar sesama karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Saling ketergantungan tugas antar karyawan

dapat menghambat pekerjaan. Karena seorang karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya karena menunggu hasil kerja dari karyawan lainnya. Hal ini sering terjadi pada Sales dan Staff Admin serta Kolektor dan Penyelesaian Kredit. Kondisi seperti ini menjadi pemicu munculnya konflik dikarenakan terjadinya perselisihan yang bisa memancing kemarahan dan menyalahkan karyawan lain. Semakin tinggi tingkat ketergantungan antara karyawan maka akan semakin tinggi kemungkinan munculnya konflik yang akan berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan.

Lingkungan kerja juga sangat penting bagi kinerja karyawan, berdasarkan hasil pra-survey dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat permasalahan mengenai lingkungan kerja di PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja. Hal tersebut dapat di buktikan dengan melihat tabel terlampir yang terdapat di indikator Tempat yang layak yang menyebutkan bahwa saya merasa nyaman dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa adanya kebisingan disekitar kerja. Dikarenakan tata letak ruangan tidak proposional dan segala kegiatan kerja hanya dilakukan pada satu ruangan saja, maka menimbulkan kebisingan. Hal ini mengganggu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Bahkan tak jarang, karyawan membuat kesalahan dalam bekerja. Suasana kerja yang tidak nyaman saat melaksanakan pekerjaan dapat mengakibatkan terhambatnya tugas yang diberikan. Ketidaknyamanan pada lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Kerja dan Lingkungan**

## **Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada pengaruh konflik kerja ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, dapat diuraikan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik kerja ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan terhadap ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) dan menjadi acuan oleh peneliti lain yang berhubungan dengan pengaruh konflik kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti

Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan dan pengetahuan terutama dibidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi karyawan di PT. CMS Maju Sejahtera Kantor Cabang Pembantu Baturaja dalam mengatasi masalah konflik kerja dan lingkungan kerja.

3. Bagi universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang lebih mendalam dan berkembang.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para peneliti lain yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.