

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus sebagai anggota dalam perusahaan yang masing-masing memiliki peran dan fungsi. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi perusahaan, sehingga perusahaan pun dapat mencapai tujuannya. Pengelolaan sumber daya manusia dalam perusahaan lebih dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Sumber daya manusia mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektifitas perusahaan dibanding dengan sumber daya yang lain. Seberapa baik sumber daya manusia dikelola, akan menentukan kesuksesan perusahaan di masa mendatang. Pengelolaan sumber daya manusia sendiri akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen perusahaan. Sebaliknya, jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka efektifitas tidak akan tercapai. Kompleksitas pengelolaan sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Hal ini sesuai dengan perkembangan dan kemajuan yang berlangsung saat ini. Faktor lingkungan, perubahan teknologi yang cepat, kompetisi internasional, dan kondisi perekonomian yang tidak menentu hanyalah beberapa faktor eksternal yang menyebabkan organisasi harus selalu mencari cara-cara baru agar dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara lebih efektif. Faktor internal, seperti

tuntutan memperoleh karyawan yang terlatih, biaya kompensasi, konflik antara serikat pekerja-manajemen, aspek hukum, dan aspek sosial budaya internal merupakan faktor yang membuat manajemen sumber daya manusia menjadi semakin penting dan kompleks.

Meningkatnya peran manajemen sumber daya manusia disebabkan oleh keyakinan perusahaan akan perannya yang strategis demi kesuksesan kompetitif perusahaan. Keunggulan kompetitif sangat bergantung pada inovasi. Inovasi sendiri dipengaruhi oleh faktor motivasi dan moral kerja karyawan. Sikap karyawan merupakan hasil pembentukan kebijakan dan praktek lingkungan manajemen sehingga peran utama spesialis sumber daya manusia adalah membantu perusahaan dalam memenuhi misi, visi, tujuan, dan strategi perusahaan.

Pada prinsipnya, sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang menentukan perusahaan. Perusahaan yang memiliki tujuan yang bagus dilengkapi dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan besar perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia dipahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada dalam perusahaan dan merupakan modal dasar perusahaan untuk melakukan aktifitas dalam mencapai tujuan. Namun, mengelola karyawan bukan hal yang mudah, karena mereka mempunyai keinginan, pikiran, perasaan, status, dan latar belakang yang dibawa ke dalam organisasi. Adanya perbedaan kepribadian pada diri manusia memungkinkan

terjadinya konflik dalam suatu organisasi dan hal ini merupakan sesuatu yang yang tidak dapat dihindari.

“Konflik kerja adalah perbedaan ide atau inisiatif antara bawahan dengan bawahan, manajer dengan manajer dalam mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan (*coordinated activities*)” (Walton dalam Wahyudi, 2006:1). Konflik di dalam organisasi dapat menimbulkan dampak positif maupun negatif. Konflik juga dapat mendorong inovasi organisasi, kreatifitas dan adaptasi. Organisasi yang tidak berkembang bisa juga karena pimpinan terlalu berpuas diri, sehingga kurang peka terhadap perubahan dari faktor lingkungan eksternal, tidak ada perbedaan pendapat maupun gagasan baru.

Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain-lain. Individu sering terjebak dalam kancan konflik yang berkepanjangan, terutama antar karyawan yang tugasnya selalu berhubungan satu sama lain. Ketergantungan dan interaksi antar individu dalam melaksanakan tugas merupakan suatu hal yang lumrah dalam suatu perusahaan, namun konflik dapat saja terjadi diantara mereka dan tidak dapat dihindari dalam perusahaan. Sedapat mungkin konflik tersebut diselesaikan dan diredakan pada tahap yang paling minimum sehingga tidak mengganggu kelancaran jalannya perusahaan.

Konflik dapat juga berakibat stres yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, tujuan serta kinerja karyawan di

dalam suatu organisasi. “Stres kerja merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengalami ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisinya ketika bekerja di dalam suatu organisasi” (Handoko, 2001:200). Stres atau tekanan dalam jiwa seorang karyawan akan berdampak pada kepuasan kerjanya. Manusia sebagai karyawan dalam suatu organisasi harus dapat mengatasi stres, baik melalui pihak lain maupun dari diri karyawan itu sendiri. Terlebih lagi pada era kemajuan di segala bidang, termasuk dengan bertambahnya kecanggihan teknologi. Karyawan yang stres cenderung menganggap suatu pekerjaan bukanlah sesuatu yang penting bagi mereka, sehingga tidak mampu menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditetapkan. Akan tetapi, tidak semua karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaannya tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya. Sehingga manajemen perlu untuk meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi karyawan. Dengan menurunnya stres yang dialami karyawan, tentu juga akan meningkatkan kesehatan dalam tubuh organisasi.

“Kepuasan kerja merupakan suatu evaluasi yang menggambarkan perasaan seseorang terhadap sikapnya dalam bekerja” (Rivai, 2006:475). Kepuasan kerja juga merupakan suatu faktor yang tidak lepas dari setiap karyawan, karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi produktifitas karyawan. Disamping itu, telah diketahui bahwa sifat manusia sangat unik dan mempunyai

sifat yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Perbedaan tersebut menimbulkan perbedaan hasil kerja seseorang dengan orang lain.

Kepuasan kerja mencerminkan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Dalam menjalankan tugas, pimpinan perusahaan tentu saja tidak terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pegawai. Hal ini disebabkan karena kurangnya disiplin kerja, kurangnya tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugas, kurangnya kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, kurangnya profesionalisme karyawan, kurangnya semangat kerja, kurang lengkapnya sarana dan prasarana kerja, kurangnya kerjasama antar karyawan, terjadinya tumpang tindih pekerjaan, pembagian kerja yang tidak merata, mekanisme kerja yang kurang berjalan sebagaimana mestinya, dan lain sebagainya.

Permasalahan kepuasan kerja akhirnya menimbulkan penilaian positif dan negatif dari masyarakat yang berada di lingkungan kerja. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk mengantisipasi penilaian yang ada, pihak perusahaan selalu berusaha melakukan pembenahan dan penyempurnaan manajemen sehingga mampu menjalankan tugas dengan baik. Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang sangat diperhatikan. Maka dari itu, dilakukan suatu kegiatan penilaian kepuasan kerja karyawan, yang diukur dari hubungan antara pimpinan dengan karyawan, pembagian tugas dan kesamaan atau kesesuaian program kerja.

TASPEN merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas pemerintah untuk mengelola program asuransi sosial yang terdiri dari program dana pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT). PT. TASPEN (PERSERO)

Cabang Malang dibentuk dalam rangka pelaksanaan tugas dari pemerintah untuk pembayaran pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil Pusat dan daerah otonomi sesuai keputusan Menteri Keuangan RI No: 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus 1988 dan keputusan Menteri Dalam Negeri RI No: 842.1-755 tanggal 27 September tentang penugasan PT. TASPEN (PERSERO) untuk melaksanakan pembayaran pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil dan Daerah Otonomi di Pulau Jawa dan Madura.

Sebagai salah satu BUMN yang diberi tugas pemerintah untuk mengelola program asuransi sosial yang terdiri dari program dana pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT), tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan pasti 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 para karyawannya agar nantinya dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Alasan peneliti melakukan penelitian di PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang, karena PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang merupakan BUMN di bidang jasa yang khusus menangani program asuransi sosial yang tentu setiap harinya harus senantiasa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada semua peserta program pensiun dan program THT yang semakin bertambah. Dengan peserta program pensiun dan program THT yang semakin bertambah banyak, hal ini pun juga menambah beban kerja yang diterima karyawan, sehingga karyawan pun dapat mengalami konflik kerja dan stres kerja dalam melakukan pekerjaannya. Jika konflik kerja dan stres kerja yang dialami karyawan

ini dibiarkan terus-menerus, maka yang terjadi adalah kepuasan kerja karyawan akan menurun dan tentunya dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Oleh karena itu, konflik kerja dan stres kerja menjadi hal utama yang harus lebih diperhatikan dan diharapkan konflik kerja dan stres kerja yang dialami karyawan dapat menurun sehingga kepuasan kerja karyawan dapat meningkat dan menjadi lebih baik. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang)*”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana deskripsi tentang Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja pada PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang?
2. Bagaimana pengaruh simultan Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang?
3. Bagaimana pengaruh parsial Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian adalah:

1. Menjelaskan deskripsi tentang Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja pada PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang.
2. Menjelaskan pengaruh simultan Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang.
3. Menjelaskan pengaruh parsial Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi yang bermanfaat bagi perusahaan sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam konteks konflik kerja dan stres kerja serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Kontribusi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja serta diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memperjelas pembahasan skripsi ini agar mudah dipahami, maka peneliti menyusun skripsi dalam lima kelompok bahasan yang keseluruhannya merupakan satu kesatuan, yaitu sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini merupakan uraian pendahuluan dengan maksud mengantar pembaca memasuki materi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan penelitian terdahulu yang relevan, menguraikan teori tentang konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja karyawan. Pada bab ini juga menguraikan hubungan antara konflik kerja dengan kepuasan kerja karyawan dan hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan serta menjadikan model konsep dan hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang memuat mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, konsep, variabel, definisi operasional dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian, uji validitas, dan reliabilitas serta analisis data.

Bab IV : Pembahasan

Bab ini menjelaskan hasil dari penelitian yang terdiri dari gambaran umum perusahaan, distribusi responden, dan hasil analisis dari penelitian yang dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan kepada perusahaan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

