

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi perusahaan dalam menjalankan suatu rencana dan tujuan yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistestesi perusahaan yakni, berawal dari manusia yang berada di dalamnya dimana mampu mempertahankan perusahaan agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi secara maksimal.

Sebagaimana yang telah ditunjukkan oleh perkembangan dunia usaha pada saat ini bahwa sumber daya manusia merupakan asset penting dalam suatu perusahaan yang sangat diakui keberadaannya. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu manajemen sumber daya manusia yang memiliki kualitas baik agar perusahaan dapat menciptakan sumber daya manusia yang handal untuk keberlangsungan hidup perusahaan pada masa yang akan mendatang. Adanya pengaturan mengenai manajemen sumber daya manusia yang di lakukan secara baik dan profesional hingga terciptanya tenaga kerja yang produktif, kreatif dan puas akan pekerjaannya, dimana karyawan mampu bekerja secara profesional pada saat menjalankan tugas dan kewajiban yang telah diberikan oleh perusahaan.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, semakin menguatkan bahwa sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting dan berpengaruh dalam suatu perusahaan. Karena manusia sendiri memposisikan dirinya sebagai pelaku utama dalam mengerjakan berbagai sumber daya lainnya seperti material, machine, money, method dan market. Oleh karena itu haruslah memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Jika memiliki sumber daya yang melimpah ruah namun dikelolanya tidak oleh SDM yang kompeten itu semua akan percuma karena tidak dikelola dan dimanfaatkan dengan baik.

Setiap perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia yang profesional, produktif, kompeten dibidangnya, kreatif dan tekun merupakan tolak ukur sendiri bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Adapun hal lain yang menjadi faktor dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan disini berperan sebagai kemampuan karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah diberikan perusahaan yang pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Kinerja adalah sesuatu dikerjakan oleh produk yang dihasilkan oleh seseorang atau sekelompok orang. Jadi,yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang baik yang berupa barang atau jasa, biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri pegawai atau organisasi kerja yang bersangkutan. Sehingga semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya maka semakin tinggi pula kinerjanya. Kinerja karyawan merupakan perwujudan dari

kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja yang baik itu ialah mampu menyelesaikan tugas dengan waktu yang sesuai dan hasil yang memuaskan.

Menurut Benardin dan Russel (2000) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, baik itu yang dapat meningkatkan maupun menurunkan tingkat kinerja karyawan. Salah satu faktor tersebut yakni konflik. Pertanyaan tersebut sejalan dengan penelitian yang telah di lakukan oleh Andri Ramadhan Walangantu, dkk (2018) mengenai pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Manado dimana hasil penelitian mendapatkan pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan yang memiliki dampak positif.

Seperti yang kita tahu dalam interaksi baik itu antar individu, kelompok, dan organisasi tidak akan lepas dari terjadinya perbedaan kepentingan dan pandangan yang berujung menimbulkan konflik. Pandangan setiap orang mengenai konflik berbeda-beda. Menurut Sunardi (dalam Tommy, 2010) konflik kerja adalah bentuk pertentangan yang terjadi dalam organisasi yang disebabkan oleh perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, keterganungan aktivitas kerja, perbedaan penilaian dan kesalahan efektif.

Ada yang memandang konflik sebagai hal yang tidak baik, ada pula yang beranggapan bahwa konflik itu dibutuhkan sebagai kebutuhan dalam suatu interaksi. Konflik dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan,

juga dapat mempengaruhi tugas ataupun tujuan yang telah ditetapkan. Ketika karyawan mengalami konflik pada perusahaan, secara tidak langsung karyawan tersebut bisa saja mengalami stres kerja. Setiap orang pasti dapat mengalami yang namanya stress baik itu dialami dalam suatu organisasi ataupun diluar organisasi. Stres kerja dapat menurunkan tingkat kinerja karyawan. Stress kerja disini berupa suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, cara dan proses berfikir seseorang. Stress adalah suatu perasaan yang dirasakan oleh seseorang pada saat mengerjakan sesuatu yang terbilang menyulitkan bahkan mengancam kemampuan seseorang tersebut untuk menghadapi lingkungan sekitar. Stress kerja dapat dialami oleh siapapun tanpa terkecuali, stress kerja akan sangat terlihat pada seseorang dari penampilan diri, emosi yang tidak stabil, merasa cemas, tegang, gugup bahkan dapat mengalami gangguan pencernaan.

Ada dua kemungkinan saat karyawan mengalami stress kerja. Dimana hal pertama yang dapat terjadi yakni karyawan tersebut, akan merasa tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan juga tidak sesuai dengan apa yang telah diharapkan. Sedangkan yang kedua, karyawan tersebut saat merasa dirinya stress dapat memicu kreativitas ataupun ide yang baru karena karyawan tersebut memiliki kemampuan menghadapi lingkungan sekitarnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif dan positif.

Diperkuat oleh hasil penelitian Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pernah dilakukan oleh Saina Nur (2013) dengan hasil penelitian stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya adapun yang menjadi penunjang keberhasilan dari kinerja

karyawan adalah kompetensi. Hasil penelitian dari Radian Danu Saputra (2017) mengenai Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) distribusi Lampung, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adanya kompetensi yang dimiliki seorang karyawan dapat menghasilkan kinerja yang baik dan juga sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kompetensi juga diharapkan dapat mengatasi jika karyawan mengalami suatu masalah dalam pekerjaannya, karyawan akan senantiasa dapat menghadapi bahkan mendapatkan langkah yang baik dalam mengatasi masalah tersebut. Menurut Boulzer, Dalziel, dan Hill (2003), mengemukakan bahwa kompetensi ialah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Jika sumber daya manusia tersebut memiliki kompetensi namun tidak memaksimalkan produktivitasnya, maka nantinya akan sangat mempengaruhi keberlangsungan pekerjaan bahkan prestasi kerja. Adanya konflik ataupun stress sangat mempengaruhi kompetensi karyawan. Karena pada dasarnya kompetensi itu berawal dari motif, karakter pribadi, konsep diri, dan pengetahuan yang dimiliki. Kompetensi juga selalu melibatkan intensi (kesenjangan) yang mendorong sejumlah motif atau karakter pribadi untuk melakukan suatu aksi menuju terbentuknya suatu hasil.

Informasi mengenai adanya permasalahan konflik kerja, stres kerja dan kompetensi karyawan menurut Manajer SDM dan TEKSAR menyebutkan bahwa

ada beberapa masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. POS Indonesia (persero) Cabang Tasikmalaya yaitu konflik kerja. Konflik kerja yang dirasakan disini adalah terkadang ada saja kesalahan pada saat proses pengimputan data saat pengiriman barang, pengemasan barang yang tidak sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan perusahaan, penulisan alamat yang kurang jelas. Dari konflik kerja tersebut akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga kemudian timbul stress kerja yang dihadapi karyawan PT. POS Indonesia (persero) Tasikmalaya yaitu ketika surat surat yang harus diantar jumlahnya sangat banyak sehingga bisa terjadi telatnya proses pengiriman surat. Selain itu dapat terjadi penundaan pengiriman yang disebabkan oleh penumpukan surat ataupun ada surat yang terselip sehingga karyawan harus mencari-cari surat tersebut dan hal itu dapat menyebabkan stres kerja bagi karyawan karena ada beberapa pekerjaan yang terhambat dan berimbas pada kinerja mereka, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Adapun upaya yang telah dilakukan oleh PT. POS Indonesia (persero) Cabang Tasikmalaya dalam hal meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melakukan penilaian kompetensi karyawan, dimana dilakukan proses pengukuran kinerja yang selalu diadakan 1 bulan sekali namun pelaporan yang dilakukan ke pusat menyesuaikan yakni dilakukan 3 bulan sekali. Pada kompetensi karyawan juga terkadang ada beberapa masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut seperti, adanya senioritas dan junioritas antar karyawan. Karena rata-rata pekerja di kantor pos berusia diatas 50th, sehingga terdapat beberapa karyawan

yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi yang mengaruhi kinerja karyawan di era modern ini yang sudah menggunakan teknologi-teknologi baru.

Hingga akhirnya berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, maka dilakukan penelitian dengan tujuan mengetahui sejauh mana kondisi konflik, stress dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan khususnya pada karyawan PT Pos Indonesia (persero) cabang Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian tersebut akan disusun dalam sebuah skripsi dengan judul: **“Pengaruh Konflik Kerja, Stress Kerja dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Penelitian Pada Karyawan Departemen POSTRANS PT. POS INDONESIA (persero) Cabang Kota Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas yang dikemukakan dalam latar belakang yaitu mengenai pengaruh konflik kerja, stress kerja dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan di PT. POS Indonesia (*persero*) Cabang Kota Tasikmalaya sebagai berikut :

1. Bagaimana konflik kerja karyawan Departemen POSTRAN di PT. POS Indonesia (*persero*) Cabang Tasikmalaya.
2. Bagaimana stress kerja karyawan Departemen POSTRAN di PT. POS Indonesia (*persero*) Cabanag Tasikmalaya.
3. Bagaimana kompetensi karyawan Departemen POSTRAN di PT. POS Indonesia (*persero*) Cabang Tasikmalaya.
4. Bagaimana kinerja karyawan Departemen POSTRAN di PT. POS Indonesia (*perserso*) Cabang Tasikmalaya.

5. Bagaimana pengaruh konflik kerja, stress kerja dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan Departemen POSTRAN di PT. POS Indonesia (*persero*) Cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi mengenai pengaruh konflik kerja, stress kerja dan kompetensi karwayan terhadap kinerja karyawan serta mengetahui dan menganalisis:

1. Konflik kerja di Departemen POSTRANS PT. POS Indonesia (*persero*) Cabang Tasikmalaya.
2. Stress kerja di Departemen POSTRANS PT. POS Indonesia (*pesero*) Cabang Tasikmalaya.
3. Kompetensi karyawan di Departemen POSTRANS PT. POS Indonesia (*persero*) Cabang Tasikmalaya.
4. Kinerja karyawan di Departemen PT. POS Indonesia (*persero*) Cabang Tasikmalaya.
5. Pengaruh konflik kerja, stress kerja dan kompetensi karayawan terhadap kinerja karwayan di Departemen PT. POS Indonesia (*persero*) Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak yang terlibat, antara lain:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Adapun hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen, terutama manajemen sumber daya manusia yang terkait dengan pengaruh konflik kerja, stress kerja dan kompensasi karyawan terhadap kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu

a. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi dan masukan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan dan pertimbangan bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas pengetahuan dan wawasan terhadap manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Serta untuk salah satu penunjang memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini dapat memberi kontribusi pada khasanah ilmu pengetahuan, di gunakan sebagai bahan referensi dan masukan untuk pihak lain yang akan melakukan penelitian.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

PT. POS Indonesia (*persero*) Cabang Tasikmalaya yang beralamat di JL. Otto Iskandardinata No.6 Kelurahan Empangsari Kota Tasikmalaya 46100. Telepon 0265-333574.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 3 bulan yaitu mulai dari bulan Januari 2020 sampai bulan Maret 2020. Adapun jadwal penelitian dapat dilihat pada lampiran.