

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini peranan manajemen sangatlah penting, mengingat ketatnya persaingan dan segala bentuk perubahan yang tidak dapat kita prediksi sebelumnya. Dengan adanya suatu perubahan maka diperlukan suatu manajemen yang baik agar perubahan tersebut dapat berjalan dan diikuti oleh perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kemampuannya untuk mengelola berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satu yang sangat penting yaitu sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan utama organisasi, dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat berarti. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dipandang sebagai sumber daya terpenting dalam perusahaan, bukan sebagai beban atau objek eksploitasi.

Masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan karena sumber daya manusia sebagai pelaku berjalannya kegiatan perusahaan melalui kinerjanya. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawannya. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya menurut Mangkunegara (2000). Kinerja seseorang dapat dibandingkan antara hasil yang mereka lakukan dengan standar- standar yang telah ditentukan perusahaan. Seperti jumlah yang di produksi dalam waktu yang telah ditentukan perusahaan, kualitas dari produk yang dihasilkan, hubungan sesama karyawan dalam bekerja sama melakukan pekerjaan dan lain- lainnya. Menurut Siagan dalam Dwi Septianto (2010: 2) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor – faktor lainnya.

Dari banyak faktor yang mempengaruhi suatu kinerja seseorang diantaranya adalah stress. Setiap perusahaan atau organisasi apapun fenomena stres ini selalu terjadi pada seorang karyawan dalam suatu perusahaan, yang menjadi tugas perusahaan yaitu bagaimana memelihara seluruh karyawan yang ada di perusahaan agar dapat meminimalisir berbagai stres yang terjadi pada karyawan di perusahaan tersebut. Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis. Dalam sebuah perusahaan, stres memang diperlukan guna untuk memotivasi atau mendorong karyawan menjadi lebih baik dalam melakukan pekerjaannya, dalam arti bahwa stres yang dirasakan tidak terlalu tinggi sehingga kinerja karyawan akan tetap stabil.

Selain itu permasalahan yang sering terjadi adalah konflik. Dalam suatu organisasi atau perusahaan apapun konflik selalu terjadi karena adanya berbagai macam perbedaan dalam diri individu. Oleh karena itu sebaik apapun perusahaan pasti terdapat konflik didalamnya. Baik konflik karyawan dengan perusahaan, karyawan dengan karyawan atau perusahaan dengan perusahaan lain. Konflik dapat disebabkan oleh hal-hal yang bertolak belakang dengan yang diharapkan oleh seseorang seperti tugas-tugas yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karyawan.

Konflik yang terjadi dalam suatu perusahaan menandakan keberlangsungan suatu perusahaan. Ivancevich et al., dalam Witjaksono (2014: 268) mengatakan bahwa konflik muncul ketika seseorang menerima peran yang tidak sebanding berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai. Konflik pada pemegang peran dapat terjadi ketika peran dengan beban kerja berlebih, peran yang kekurangan beban kerja dan rumusan berlebih. Konflik peran Rizzo et al., dalam salim (2009: 32) memandangan tentang konflik

peran yaitu sebagai ketidaksesuaian dalam harapan-harapan yang dikomunikasikan yang berdampak pada kinerja peran yang dijalankan. Secara sederhana bahwa konflik peran ini merupakan adanya dua tugas atau perintah yang datang secara bersamaan sehingga seseorang tidak dapat melakukan secara bersamaan perintah yang harus dilaksanakan.

Pengaruh konflik peran tidak hanya bagi individu tetapi pada perusahaan juga. Bagi individu, dapat dirasakan dengan tingginya tekanan dalam pelaksanaan tugas akan menyebabkan kinerja menurun. Bagi perusahaan dapat dilihat dengan rendahnya kualitas, dan menurunkan kinerja secara keseluruhan. Dalam teori peran dikatakan bahwa ketika perilaku-perilaku yang diharapkan dari seseorang tidak konsisten merupakan salah satu bentuk konflik peran maka dia akan memiliki kinerja yang kurang efektif dibandingkan dengan jika pengharapan yang diinginkan dari prilakunya tersebut tidak mengalami konflik.

PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk. Merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri sepatu, khususnya sepatu olahraga dan memproduksi dalam berbagai fungsi dan ukuran. Seluruh hasil produksi PT. Primarindo Asia Infrastructutr, Tbk didasarkan atas pesanan dari pelanggan yang berasal dari luar negeri. Dengan demikian hampir seluruh sepatu olahraga hasil produksi perseroan adalah untuk ekspor dan harus memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan oleh pembeli dengan design yang dibuat perusahaan atau pelanggan yang merupakan pemegang merk atau pemegang lisensi dari merk terkemuka.

Kinerja karyawan dapat dikatakan menurun ketika mereka tidak mampu memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan secara kualitas dan kuantitas dan akan berdampak pada penjualan dan produk yang dihasilkan PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk. Karena kinerja selalu berhubungan dengan produktivitas, maka perlunya kerjasama yang dijalankan sesama karyawan, atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan agar seluruh target yang ditentukan dapat dicapai. Karna dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi, setiap bagian akan selalu berkesinambungan dalam melaksanakan pekerjaannya agar setiap hasil produksi mempunyai kualitas yang baik.

Kinerja pada PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk berpengaruh ketika karyawan dihadapkan pada sebuah konflik peran dan stress kerja. Dari hasil wawancara Bersama bapak Mulyadi S.E. selaku staff HRD PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk pada tanggal 2 Februari 2017 bahwa setiap kinerja di perusahaan ini selalu naik turun apapun itu faktornya namun sebisa mungkin oleh kami khususnya yang berada di divisi HRD selalu berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja karyawan yang ada agar seluruh target yang ditetapkan dapat tercapai seluruhnya.

Selain dari wawancara yang bersumber dari pihak HRD, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa orang sebagai perwakilan dari karyawan PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk tentang konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja. berikut ini adalah data dari hasil wawancara, sebagai berikut:

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Ketika anak sakit, saya kurang fokus dalam bekerja	8	2
2	Saya merasa beban kerja yang dikerjakan terlalu banyak	6	4
3	Ketika saya kurang sehat, saya mengalami kesulitan dalam bekerja	10	0
4	Saya merasa sulit kerja karena masalah pribadi	8	2
5	Saya merasa tidak nyaman karena kondisi lingkungan tempat kerja	9	1
6	Saya merasa bingung jika mengerjakan dua pekerjaan secara bersamaan	8	2
7	Saya merasa bingung ketika pimpinan saya meminta untuk melaksanakan tugas yang diluar tanggung jawab saya	9	1

Sumber: Wawancara Karyawan PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk

Adapun data lain yang di dapat oleh peneliti pada bulan Mei 2017, diindikasikan bahwa karyawan mengalami penurunan kinerja karena adanya konflik peran dan stress kerja yang karyawan alami. Berikut ini data absensi karyawan, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Absensi Karyawan PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk Tahun 2017

Bulan	Tahun	Hari kerja	Jumlah jam kerja	Jumlah Absensi
November	2016	21	168	6
Desember	2016	20	160	3
Januari	2017	20	160	5
Februari	2017	20	160	8
Maret	2017	21	168	6
April	2017	21	168	9
Mei	2017	21	168	7
JUMLAH				44

Sumber: Data PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk Bandung, 2017

Dari data atas tingkat absensi karyawan dari bulan November 2016 hingga bulan Mei 2017, jam kerja di PT. Primarindo Asia Infrastucture, Tbk adalah 8 jam /hari, mulai dari jam 07.30 WIB hingga pukul 16.30 WIB, kemudian dilihat dari data diatas bahwa tingkat absensi pada bulan April 2017 merupakan jumlah absensi tertinggi sedangkan jumlah absensi terendah ada pada bulan desember 2016. Data tersebut terjadi pada karyawan perempuan yang berkeluarga, penurunan kinerja terjadi ketika mereka dihadapkan dengan tugas yang muncul secara bersamaan dalam satu waktu, tuntutan yang muncul karena tugas dan tanggungjawab yang harus dijalankan dalam pekerjaan di perusahaan dengan tanggungjawab yang diemban dalam keluarga selaku seorang ibu dalam rumah tangganya, hal ini berpengaruh terhadap kinerja karena mereka tidak bisa memenuhi kedua peran tersebut secara bersamaan maka mereka memilih satu diantara dua peran yang dijalankan, maka dalam kinerja yang dijalankan menjadi menurun karena adanya kebingungan yang terjadi pada diri seorang karyawan. Selain peran dalam diri karyawan, mereka dihadapkan pada kondisi ketika mereka mendapat dua tuntutan yang muncul dari dua perintah secara bersamaan, ketika karyawan harus menerima tuntutan dari dua atasan dalam satu waktu, misalnya tuntutan dari kepala produksi dan tuntutan dari kepala tim yang muncul secara bersamaan, maka karyawan mengalami konflik peran yang dijalankan.

Selain konflik peran yang terjadi, stress kerja pada PT. Primarindo Asia Infrstructure, Tbk. Ketika mereka di berikan beban kerja yang

berlebihan karena adanya permintaan dan naiknya jumlah barang yang harus di produksi, karyawan diminta untuk melakukan pekerjaan lebih atau lembur untuk memenuhi permintaan tersebut akan menyebabkan stres dalam pekerjaan. karna permintaan sepatu di PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk selalu naik turun maka pada saat permintaan naik, beban pekerjaan karyawan lebih banyak dari standar produksi biasanya. Faktor lain penyebab stress pun dapat dipicu karena financial berupa gaji yang didapat kurang sesuai, dengan banyaknya kebutuhan mereka maka gaji dapat mempengaruhi terhadap kinerja seseorang

Kemudian kondisi lingkungan kurang nyaman dalam bekerja membuat karyawan merasakan stres, kondisi lingkungan didalam perusahaan akan berpengaruh pada kinerja karyawan karena merasa tidak nyaman sehingga mereka merasa sebuah tekanan tersendiri yang disebabkan oleh kondisi dalam ruangan kerja, mereka harus bekerja pada ruangan yang bersuhu cukup panas, bau karet sebagai bahan baku pembuatan sepatu, bau lem dan bahan- bahan lainnya, hal ini akan berpengaruh pada kondisi fisik dan kesehatan karyawan.

Kemudian, bahwa mayoritas penelitian terdahulu terutama tentang hubungan konflik peran terhadap kinerja mengambil sampel pada tenaga penjual di amerika serikat. Penelitian dinegara lain masih jarang. Kemudian diperlukannya penelitian empirik dengan mengambil sampel karyawan dengan posisi lain dikutip dari (Dubinsky *et al*: 1992. dalam penelitian Catharina: 2001) atas dasar ini peneliti menerapkan pada karyawan produksi

PT. Primarindo Asia Infrastructure, Tbk hal ini menambah arti penting dalam penelitian ini.

Adapun beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja sebagai berikut:

Tewal (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Wanita Karir Pada Universitas Sam Ratulangi Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi Manado. Adapun hasil penelitian Habibullah, Jimad dan In Apriyani (2009) Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Pada Dinas Kependidikan Kota Bandar Lampung dan hasilnya adalah Stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KONFLIK PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN” (Studi kasus pada karyawan produksi PT. Primarindo Asia Infrastructure Tbk Bandung)**

B. Identifikasi Masalah

1. konflik peran yang terjadi pada karyawan yang didominasi oleh pekerja berjenis kelamin perempuan yang rentan terjadinya konflik peran
2. Kondisi lingkungan yang tidak nyaman diduga mempengaruhi kinerja karyawan yang berdampak pada diri karyawan berupa stres

3. Hasil yang tidak konsisten mengenai konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja

C. Rumusan Masalah

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Primarindo Asia Infrastructure Tbk?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Primarindo Asia Infrastructure Tbk?
3. Seberapa besar konflik peran dan stress kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Primarindo Asia Infrastructure Tbk?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Primarindo Asia Infrastructure Tbk
2. Untuk mengetahui apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. PT. Primarindo Asia Infrastructure Tbk
3. Untuk menjelaskan seberapa besar konflik peran dan stress kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja di PT. Primarindo Asia Infrastructure Tbk

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini semoga bermanfaat bagi beberapa pihak

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan tentang pengaruh konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan, serta dapat digunakan sebagai bahan acuan di bidang penelitian sejenis

2. Kegunaan praktis

- a. Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak perusahaan mengenai pengaruh peran konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Primarindo Asia Infrastructure Tbk sehingga dapat melengkapi dan menyempurnakan usaha-usaha yang selama ini telah dilakukan.
- b. Bagi Akademik Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bacaan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen Sumber daya manusia khususnya tentang konflik peran, stress kerja dan kinerja.
- c. Bagi Peneliti, diharapkan penelitian ini sebagai bahan perbandingan mengenai teori yang didapat selama proses belajar dengan fenomena yang terjadi dilapangan.

F. Kerangka pemikiran

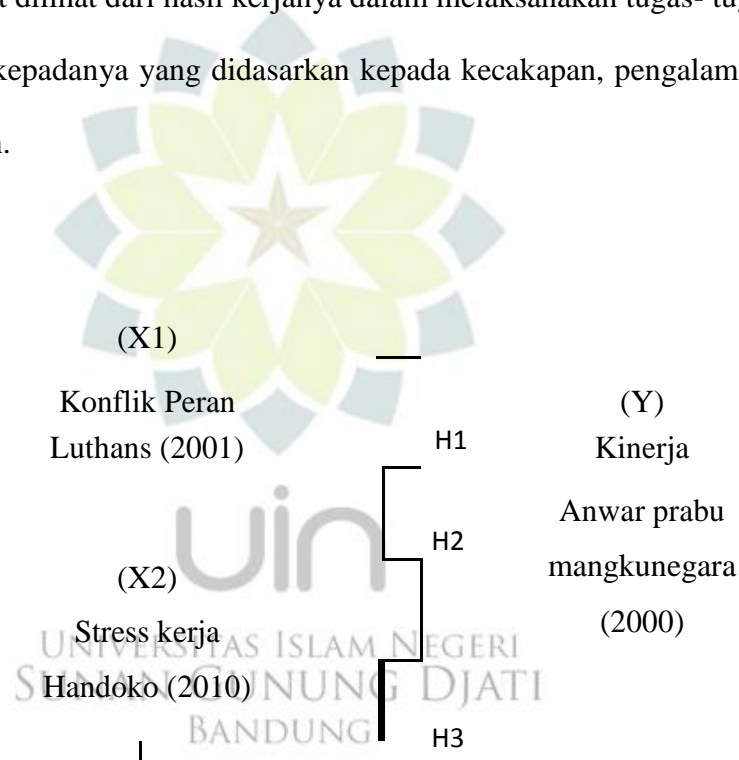
Konflik peran sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun (Luthans: 2001 dalam mulyani: 2014). Konsekuensi konflik peran yang semakin meningkat akan

mengakibatkan meningkatnya ketegangan hubungan kerja, mengurangi kepuasan kerja, menurunkan kinerja dan cenderung meninggalkan organisasi. Surata (1998).

Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang (Handoko, 2010). Kondisi ketegangan ini disebabkan karena adanya beban kerja yang berlebihan yang tidak mampu dicapai seseorang, kemudian hal-hal yang berhubungan dengan keluarga yang akan terbawa pada suasana kerja, tekanan-tekanan yang timbul dari dalam pekerjaan, konflik antar pribadi, dll. Hal-hal tersebut akan mempengaruhi proses berfikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stress bisa merasakan kekuatiran yang kronis, mereka sering menjadi mudah marah, tidak dapat rileks atau tidak menunjukkan sikap koomperatif.

Stress yang tingkatnya rendah sampai sedang justru menstimulasi tubuh dan meningkatkan kemampuannya untuk bereaksi. Mereka kemudian kerap kali mempertunjukkan tugas-tugas yang dikerjakan secara lebih baik, lebih intens dan lebih cepat. Tetapi, jika terlalu berat, stress justru akan menempatkan orang yang bersangkutan dalam berbagai hambatan atau ketidakberhasilan memenuhi tuntutan-tuntutan, sehingga mengakibatkan kinerja yang lebih rendah/ menurun. Bentuk U terbalik ini dapat menggambarkan reaksi terhadap stress untuk jangka waktu tertentu dan juga untuk perubahan-perubahan dalam intensitas stress. (Muchlas: 2005 dalam Rosaputi: 2012).

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Anwar prabu mangkunegara :2000). Kinerja juga merupakan pencapaian diri seseorang dalam memenuhi tanggungjawab yang dibebankan kepadanya berupa sebuah hasil dari tindakan yang dilakukannya. Kinerja dapat dilihat dari hasil kerjanya dalam melaksanakan tugas- tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kepada kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan.



Gambar 1.1

Kerangka pemikiran peran konflik dan stress terhadap kinerja

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari masalah yang akan diuji kebenarannya melalui analisis data yang akan digunakan dan akan mengungkap hasil yang sebenarnya. Menurut Sugiono (2003) Hipotesis

merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

Hipotesis 1:

Ho : Tidak terdapat pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan

Ha : Terdapat pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan

Hipotesis 2 :

Ho : Tidak terdapat pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan

Ha : Terdapat pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan

Hipotesis 3 :

Ho: Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan

Ha : Terdapat pengaruh pengaruh secara simultan antara konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan