

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan untuk dapat bekerja secara maksimal dan mampu menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan kepadanya. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan terjadi yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan. Para karyawan dituntut untuk berperan dalam segala posisi yang ada di dalam perusahaan. Sementara kemampuan dan keahlian karyawan terbatas, mengingat bahwa mereka diterima sesuai dengan posisi yang mereka pilih. Oleh karena itu, banyak karyawan tidak mengetahui peran mereka serta harapan pada peran yang mereka ambil di dalam perusahaan. Pemilik perusahaan pun kurang mengontrol pekerjaan karyawan dan hanya menyerahkan kepada kepala proyek yang ada di lapangan dan hanya menerima laporan dari kepala proyek. Hasil wawancara saya dengan karyawan-karyawan di dalam perusahaan, mereka mengeluh tentang pekerjaan yang harus mereka selesaikan sedangkan *deadline* terlalu cepat, sehingga mereka harus sering lembur. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka juga dapat menimbulkan timbulnya stres dan cenderung menimbulkan konflik peran.

Tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan mungkin disebabkan karena adanya konflik. Konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Konflik peran muncul jika para karyawan merasa sulit untuk menyesuaikan kedua peran.

Ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stres dan cenderung penuh konflik. Konflik peran dan ambiguitas peran mengakibatkan stres bagi karyawan yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya maupun organisasinya.

Stress kerja menurut Rivai dan Deddy (2010), bahwa stress kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Stres di tempat kerja disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat diidentifikasi oleh banyak peneliti, Usman *et al* (2011) seperti ketidak amanan pekerjaan, konflik peran, ambiguitas peran, tekanan waktu, konflik interpersonal, jumlah pekerjaan yang berlebihan, tekanan performansi.

Usman (2011) menemukan bahwa faktor-faktor penentu stres kerja yang kurang atau tidak didukung dari manajemen, yaitu kurangnya apresiasi dan keuntungan, terbatasnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, jumlah pekerjaan yang berlebihan dan kurangnya kepedulian dari pimpinan dalam membimbing bagaimana cara mengatasi stres.

PT Sinergi Makmur Sentosa adalah perusahaan jasa rekayasa generasi baru yang mengkhususkan diri dalam sistem mekanis-listrik-pipa (MEP). Meskipun perusahaan kami relatif muda (tergabung dalam tahun 2012), tim kami memiliki lebih dari 30 tahun pengalaman di bawah ikat pinggang mereka yang menyediakan solusi MEP. Tim ahli kami yang berdedikasi siap memberikan solusi teknis yang sesuai untuk Anda.

PT Sinergi Makmur Sentosa memulai sebagai produsen panel *switchboard* yang dikenal sebagai PT Metro Abdibina Sentosa. Karena

pelanggan kami semakin percaya pada kami, kami menerima banyak permintaan untuk solusi sistem menyeluruh, yang meliputi: pemasangan, pengujian, dan persiapan untuk instrumen listrik mereka. Kami memutuskan untuk mengambil permintaan mereka dan memperluas penawaran layanan kami ke instrumentasi listrik, dan kemudian ke sistem mekanis dan plambing. Sementara jangkauan layanan kami meluas, selama bertahun-tahun kami tetap berkomitmen terhadap nilai-nilai inti awal kami, yaitu: mendengarkan dengan penuh perhatian, kelayakan ekonomi, solusi *turn-key*, pengiriman tepat waktu, dan efisiensi energi.

Untuk mengatasi permasalahan diatas maka perlu diberikan kepastian mengenai peran masing-masing karyawan yang dimiliki perusahaan agar tidak terjadi lagi adanya konflik peran dan ambiguitas peran yang dapat menyebabkan stres kerja karyawan itu sendiri.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian di perusahaan PT. Sinergi Makmur Sentosa selaku perusahaan jasa rekayasa generasi baru dan nantinya penulis akan mengambil responden dari seluruh karyawan. Sehingga penulis menyusun penelitian ini dengan judul “**Analisis Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Karyawan**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap stres kerja karyawan ?
2. Bagaimana pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan ?
3. Bagaimana pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memfokuskan penelitian ini agar masalah yang diteliti memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas, penulis membatasi ruang lingkup

pembahasan hanya pada karyawan PT. Sinergi Makmur Sentosa sesuai dengan kemampuan pemahaman mereka terhadap konflik peran dan ambiguitas peran.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran terhadap stres kerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
  - a. Menambah pengetahuan dan kemampuan penulis dalam bidang penelitian, serta menambah wawasan penulis tentang penerapan ilmu baik secara teori maupun praktik.
  - b. Untuk mengetahui analisis dari konflik peran dan ambiguitas peran terhadap stres kerja karyawan.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal kinerja karyawan yang lebih baik.
  - b. Sebagai gambaran perusahaan untuk memutuskan suatu kebijakan di dalam perusahaan.
3. Bagi Pembaca
  - a. Sebagai sarana pembaca untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap sumber informasi.

- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, sistematika yang digunakan oleh penulis dikelompokkan menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan atau uraian singkat proses penulisan skripsi ini.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur *review* yang berhubungan dengan penelitian yang sedang di bahas.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi cara pengambilan dan pengolahan data penentuan populasi beserta jumlah sampel, jenis penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang keterkaitan antar faktor-faktor dari data yang di peroleh dari masalah yang di ajukan kemudian menyelesaikan masalah tersebut dengan metode yang diajukan dan menganalisa proses dan hasil penyelesaian masalah.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dari pokok pembahasan dan disertai dengan saran-saran bagi pihak yang terkait sebagai objek pajak penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada serta untuk pengembangan di masa yang akan datang.