

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Diera globalisasi persaingan dunia bisnis semakin ketat terutama dibidang jasa transportasi. Perkembangan jasa transportasi di indonesia mengalami kemajuan yang cepat dan pesat. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berkepribadian tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga dapat mengurangi konflik dan stres kerja agar kinerja karyawan meningkat.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus memilih sumber daya manusia yang berkualitas untuk mendorong perusahaan dengan mengembangkan strategi perusahaan Manajemen sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Sedarmayanti, 2009:6).

Konflik adalah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang memiliki karakteristik yang beragam. Pada dasarnya manusia memiliki perbedaan mulai dari perbedaan jenis kelamin, strata sosial, pendidikan, ekonomi, agama, budaya, tujuan hidup, bangsa, dan hukum (Wirawan , 2010:5).

Untuk mencapai kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan memiliki persyaratan normal yang akan menciptakan kriteria, metode proses yang seragam tanpa perbedaan antara karyawan. Dari berbagai masalah yang muncul dalam suatu perusahaan, yang dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan salah satunya yaitu stres kerja. Stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit untuk didefinisikan stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari

masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres. Stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik Individual, dan stresor di luar organisasi. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang pegawai. (Gibson Ivancevich, Greenberg (dalam Setiyana, 2013:384).

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2014:95).

PT Senapati Handal Perkasa merupakan perusahaan nasional yang bergerak di bidang jasa transportasi & pengiriman barang ke seluruh wilayah Indonesia melalui jalur darat, laut & udara. PT Senapati Handal Perkasa didirikan pada tanggal 18 Mei 2015. PT Senapati Handal Perkasa berkomitmen untuk memberikan layanan optimal dan terbaik dengan ditopang oleh sumber daya yang handal dan profesional serta selalu berinovasi dengan *support technology* terbaru dalam jasa transportasi dan pengiriman barang untuk menjaga kepuasan pelanggan secara cepat, aman, dan tepat waktu.

Berikut adalah hasil penilaian kinerja karyawan pada PT Senapati Handal Perkasa :

**Tabel 1.1 Penilaian kinerja karyawan pada PT Senapati HandalPerkasa pada tahun 2015-2017**

Aspek yang dinilai	Tahun		
	2015	2016	2017
Kehadiran	39,54%	42,45%	40,28%
Layanan pelanggan	32,48%	28,63%	30,32%
Kompetensi	14,25%	14,95%	14,56%
Pembinaan SDM	10%	10%	10%
<b>Total</b>	<b>96,27%</b>	<b>96,03%</b>	<b>95,16%</b>

Sumber : PT Senapati Handal Perkasa

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada PT Senapati Handal Perkasa kurang diperhatikan, hal ini dapat dilihat pada tahun 2015 total keseluruhan nilai dari aspek yang dinilai yaitu sebesar 96,27%, pada tahun 2016 sebesar 96,03% dan pada tahun 2017 turun menjadi 95,16%. Hal ini disebabkan karena masalah handling transportasi via udara dan laut yang sering terlambat menyebabkan pengiriman banyak mengalami keterlambatan dan kurangnya dorongan yang diberikan pimpinan kepada karyawan menyebabkan karyawan merasa tertekan dalam menghadapi setiap pekerjaan yang diberikan. Selain itu hasil penilaian kinerja karyawan tidak diberitahukan kepada karyawan dan hanya untuk kebutuhan perusahaan semata misalnya untuk memberikan penghargaan atas prestasi karyawan dan penyesuaian pemberian kompensasi kepada karyawan. (Sumber : Wawancara dengan Ibu Sandra selaku bagian SDM dan Operasional).

Tingginya tuntutan kinerja atau standar target kinerja yang ditentukan oleh perusahaan, maka karyawan akan berusaha untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Agar tercapainya tujuan perusahaan tersebut yang efektif dan efisien maka karyawan harus bekerja keras dan cepat, pekerjaan yang banyak dan berat dengan waktu yang terbatas dari atasan harus di lakukan karyawan agar tercapainya tujuan perusahaan tersebut. Apalagi belum selesai pekerjaan yang lama, tetapi ditambah lagi dengan pekerjaan yang baru.

Pentingnya mempelajari konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan maka akan mendorong pemahaman pencegahan dan pemecahan masalah yang akan menimbulkan konflik dan stres kerja karyawan. Dengan terhindarnya konflik yang merugikan produktivitas kerja perusahaan serta pemecahan masalah yang menyebabkan stres kerja karyawan, maka akan memacu perusahaan dalam kondisi stabil pada saat melakukan aktivitas kinerja perusahaan. Terpacunya kinerja perusahaan yang berdampak pada penambahan keuntungan perusahaan. Penambahan

keuntungan yang diterima perusahaan akan memperkuat perusahaan dalam persaingan usaha.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang :“Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Senapati Handal Perkasa”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka telah ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Senapati Handal Perkasa ?
- b. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Senapati Handal Perkasa?
- c. Apakah konflik dan stres kerja saling berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Senapati Handal Perkasa?

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Subjek penelitian adalah karyawan PT Senapati Handal Perkasa.
- b. Variabel yang digunakan hanya difokuskan pada konflik( $X_1$ ) dan stres kerja( $X_2$ ) sebagai variabel bebas serta kinerja karyawan( $Y$ ) sebagai variabel terikat.
- c. Obyek penelitian adalah PT Senapati Handal Perkasa.

### **1.4 Tujuan penelitian**

- a. Mengembangkan wawasan pengetahuan mahasiswa dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki.
- b. Agar mahasiswa memperoleh keterampilan dan pengalaman kerja praktis, sehingga secara langsung dapat memecahkan permasalahan yang ada dalam kegiatan dibidangnya.

- c. Agar mahasiswa dapat melakukan analisis terhadap penelitian dan pengembangan yang adapada perusahaan berdasarkan teori dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.
- d. Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai penerapan atau membandingkan serta menganalisis teori dan pengetahuan dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.
- e. Agar mahasiswa memahami secara umum kegiatan-kegiatan yang ada diperusahaan.

### **1.5 Sistematika penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang singkat mengenai pembahasan skripsi, maka skripsi ini dibagi menjadi 5 bab yang saling berhubungan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, sistematika penulisan.

#### **BAB 2 : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan teori – teori yang mendasari penelitian mengenai kajian variabel-variabel yang akan diteliti, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka berfikir dan hipotesis.

#### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode pengumpulan data dengan variabel-variabel terkait dengan penelitian, penentuan populasi beserta jumlah sampel, jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data beserta pengolahan data, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB 4 : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang perusahaan yang menjadi objek penelitian, analisis data dari pembahasannya sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil pembuktian

hipotesis sampai dengan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

#### **BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian terkait dengan variabel-variabel yang diteliti serta saran yang diberikan kepada pihak-pihak terkait mengenai dari hasil penelitian yang telah dilakukan di dalam suatu obyek penelitian.