

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang Masalah

Menurut (Sutrisno, 2011) manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, penggerakan, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dan faktor penentu dalam sebuah organisasi, baik di organisasi swasta maupun di organisasi publik. Dikatakan sebagai faktor penentu, karena maju mundurnya sebuah organisasi bergantung pada sumber daya manusianya..

Sumber daya manusia kini makin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing. Tugas sumber daya manusia untuk membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi.

Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, instansi/perusahaan tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi, oleh karena itu hendaknya dari instansi/perusahaan itu sendiri memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan.

Dalam perusahaan pasti masing-masing karyawan mempunyai masalah dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga bisa menyebabkan pekerjaan tersebut terhambat dan menjadi beban kerja tersendiri bagi karyawan, beban kerja tersebut baik masalah internal maupun eksternal. Contoh kecil yang terjadi didalam perusahaan, yaitu tekanan yang diberikan atasan terhadap bawahan sehingga membuat karyawan merasa terganggu atas tekanan yang diberikan dan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan untuk mencapai kinerja yang baik, sehingga hal tersebut dapat menjadi beban kerja tersendiri bagi karyawan.

PDAM yang merupakan perusahaan jasa banyak menghadapi permasalahan, antara lain adanya keluhan dari pelanggan. Berikut adalah daftar beban kerja karyawan PDAM Tirta Patriot Bekasi :

**Tabel 1.1 Rating Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Bekasi
Periode Bulan Januari s/d Desember 2017**

| Bulan | Jumlah Pelanggan | Jumlah Pengaduan | Pengaduan Terselesaikan | Pengaduan Belum Terselesaikan |
|--------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Januari | 157.392 | 1230 | 1216 | 29 |
| Februari | 157.392 | 1871 | 1853 | 18 |
| Maret | 157.392 | 2027 | 2005 | 22 |
| April | 157.392 | 2053 | 2030 | 23 |
| Mei | 157.392 | 1783 | 1764 | 19 |
| Juni | 157.392 | 1812 | 1792 | 20 |
| Juli | 157.392 | 1433 | 1416 | 17 |
| Agustus | 157.392 | 2108 | 2087 | 21 |
| September | 157.392 | 1879 | 1864 | 15 |
| Oktober | 157.392 | 1807 | 1791 | 16 |
| November | 157.392 | 1467 | 1454 | 13 |
| Desember | 157.392 | 1233 | 1203 | 30 |

(Sumber data : PDAM Tirta Patriot Bekasi 2017)

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Patriot Kota Bekasi adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdiri sejak tahun 2006 yang dikenal sebagai penyedia jasa yang melayani kebutuhan air minum dan air bersih di Kota Bekasi maupun Kabupaten Bekasi.

Tabel di atas dapat dilihat bahwa dari segi kuantitas yaitu pengaduan pelanggan masih ada yang belum di selesaikan oleh karyawan, hal tersebut bisa

dilihat dari banyaknya keluhan yang menjadi jumlah pengaduan dari masyarakat pengguna jasa PDAM, masalah pengaduan pelanggan terjadi karena masyarakat merasakan kemacetan air, kebocoran pipa, dan masalah meter air. Masalah pengaduan pelanggan yang tidak terselesaikan juga karena dari segi kualitas (mutu pelayanan) yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai dengan harapan. Sehingga karyawan harus menyelesaikan keluhan pelanggan tersebut dengan tepat waktu dan sesuai target agar bisa mengurangi beban kerja mereka akibat keluhan pelanggan yang belum di selesaikan.

Lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri, lingkungan kerja didesain sedemikian rupa agar dapat tercipta hubungan kerja yang mengikat pekerja dengan lingkungan. Lingkungan kerja sekitar juga harus sangat perlu diperhatikan, karena lingkungan menjadi salah faktor yang berpengaruh langsung terhadap semangat kerja karyawan sehingga kinerja karyawan meningkat. Lingkungan juga salah satu permasalahan yang sering dihadapi perusahaan yaitu bagaimana meningkatkan dan menjaga lingkungan kerja yang baik. Maka dari itu organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, warna, penerangan yang cukup maupun musik yang merdu), serta lingkungan non fisik (suasana kerja karyawan, kesejahteraan karyawan, hubungan antar sesama karyawan, hubungan antar karyawan dengan pimpinan, serta tempat ibadah). Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Apabila interaksi individu dengan rekan sekerjanya maupun dengan lingkungan kerjanya tidak berjalan baik maka situasi ini akan menjadi situasi yang dapat menimbulkan konflik kerja karena kurang nya kordinasi dan kerja sama yang baik. Karena dalam lingkungan organisasi dibutuhkan komunikasi atau interaksi yang bagus . Dapat disimpulkan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar para karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam bekerja.

Adanya konflik, perselisihan, percekocokan, pertentangan dapat terjadi kapan saja dan dimana saja, antar siapa saja, dan menyangkut apa saja. Kondisi yang seperti ini apabila dibiarkan akan terus-menerus dan berkepanjangan serta dapat menimbulkan akibat negatif bagi semua pihak, hubungan dan kerja sama dengan orang lain menjadi kurang nyaman, suasana kurang baik dan hubungan satu sama lain yang terlibat tidak lancar, terganggu, bahkan tidak saling merugikan. Tetapi jika hal ini ditangani dengan baik akan bermanfaat bagi semua orang yang terlibat di tempat kerja dan tercapainya tujuan lembaga kerja yang bersangkutan. Pada umumnya konflik selalu menimbulkan dampak negatif seperti stress atau pun beban dan dapat menurunkan semangat kerja bahkan menghambat pengembangan perusahaan. Secara sederhana berarti bahwa konflik mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, dengan kata lain dapat menyebabkan karyawan mengalami beban kerja.

Menurut (Mangkunegara 2009:155 ; Anwari, 2016) konflik kerja merupakan suatu situasi dimana terjadi adanya pertentangan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena adanya kegiatan bersama-sama yang mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai, dan persepsi yang berbeda. Pada dasarnya konflik bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting. Konflik di perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok. Adanya perbedaan pandangan diantara setiap orang berpotensi menyebabkan terjadinya pergesekan, sakit hati dan lain-lain.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil perbincangan singkat dengan salah satu karyawan bahwa permasalahan yang terjadi di PDAM Tirta Patriot Bekasi antara lain : Konflik di tempat kerja terjadi karena ada beberapa karyawan PDAM yang terkena sanksi ganti rugi yaitu pengurangan upah dikarenakan perusahaan harus mengganti kerugian akibat memakai pajak negara. Selain itu pembagian tugas yang tidak secara merata sehingga terkadang berlebihan terkadang juga biasa saja. Hal ini dapat menimbulkan stress yang berkepanjangan, yaitu kondisi atau keadaan yang tidak menyenangkan yang dihadapi oleh setiap orang baik secara fisik maupun mental. Untuk membantu

karyawan menyelesaikan tugas yang diberikan berlebihan karyawan harus mengandalkan karyawan lainnya untuk membantu mengerjakan tugas agar terasa lebih ringan dan cepat terselesaikan. Konflik lainnya terjadi jika pekerjaan yang saling berkaitan tidak dikerjakan dengan baik. Banyaknya hubungan yang tidak baik antar rekan kerja dikarenakan kurangnya komunikasi juga dapat membuat pekerja merasa tertekan. Salah paham antar atasan dan bawahan yang membuat bawahan selalu merasa tertindas dan berada di zona tidak nyaman.

Selain masalah pada konflik kerja, ada juga masalah lingkungan kerja yang terjadi di PDAM Tirta Patriot yaitu ; sirkulasi udara yang kurang memadai dan ruangan kerja yang terlalu padat sehingga ruangan untuk tempat bekerja terasa sempit dan panas, suara bising kendaraan di sekitar lingkungan kerja sering terdengar, hal ini menjadi salah satu masalah yang menyebabkan konsentrasi karyawan saat bekerja menjadi terganggu atau berkurang dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga pekerjaan yang belum di selesaikan dapat menjadi beban kerja di kemudian hari yang harus diselesaikan. Selain itu masalah pada penerangan yang kurang cukup di tempat kerja, serta hubungan antar karyawan yang kurang baik dalam lingkungan organisasi. Kondisi lingkungan kerja yang tidak sehat dapat menyebabkan para karyawan mudah stres, tidak semangat untuk bekerja, datang terlambat, demikian juga sebaliknya apabila lingkungan kerja itu sehat maka para karyawan tentunya akan semangat dalam bekerja, tidak mudah sakit,. Sehingga pekerjaan menjadi cepat selesai sesuai dengan target dan mengurangi beban kerja mereka.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian pada Karyawan PDAM dengan judul: “**Analisis Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Beban Kerja Karyawan Pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi**” .

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Konflik Kerja berpengaruh pada Beban Kerja Karyawan PDAM Tirta Patriot Bekasi ?

2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh pada Beban Kerja Karyawan PDAM Tirta Patriot Bekasi ?
3. Apakah Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh pada Beban Kerja Karyawan PDAM Tirta Patriot Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Konflik Kerja (X_1) terhadap Beban Kerja Karyawan (Y) PDAM Tirta Patriot Bekasi.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Beban Kerja Karyawan (Y) PDAM Tirta Patriot Bekasi.
3. Untuk mengetahui secara bersama – sama bagaimana pengaruh Konflik Kerja (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) terhadap Beban Kerja Karyawan (Y) PDAM Tirta Patriot Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagaimana layaknya karya ilmiah ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain :

1. Bagi Instansi

Penelitian ini sangat penting bagi instansi terutama untuk PDAM Tirta Patriot Bekasi agar penelitian karya ilmiah ini bisa dijadikan bahan masukan atau koreksi agar permasalahan yang terjadi tidak terulang lagi.

2. Bagi Akademik

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mengembangkan pengetahuan mengenai Pengaruh Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Beban Kerja Karyawan dalam suatu perusahaan.

3. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya ke dalam dunia praktek Manajemen Sumber Daya Manusia

tentang aspek latar belakang Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Beban Kerja Karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Banyak masalah yang dapat diangkat untuk melakukan penelitian ini, maka penulis membatasi atau memfokuskan masalah yang lebih terperinci dan jelas agar pemecahan masalah terarah dan berhasil. Tujuan ini hanya dibatasi pada masalah konflik kerja dan lingkungan kerja pengaruhnya terhadap beban kerja karyawan PDAM Tirta Patriot Bekasi pada bagian administrasi umum, hubungan masyarakat, dan mekanik elektrik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan urutan tertentu dari unsur – unsur yang merupakan suatu kebulatan. Sistematika ini akan menggambarkan keselarasan isi penulisan ini. Penulisan ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori Konflik Kerja, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja, membahas penelitian terdahulu, kerangka teoritikal dan membahas mengenai hipotesis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sample, metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan, hasil analisis data, pembahasan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan keseluruhan isi dari skripsi yaitu kesimpulan dan implikasi manajerial

