

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten dan berkualitas sangat dibutuhkan oleh perusahaan pada era globalisasi saat ini dan organisasi/perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, karena naik turunnya suatu organisasi/perusahaan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia atau karyawannya. Setiap perusahaan/organisasi selalu mengharapkan sumber daya yang mampu bekerja secara efektif dan efisien agar tujuan perusahaan dapat tercapai dan setiap perusahaan pasti memiliki target tertentu yang harus dicapai, dalam pencapaian targetnya suatu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang dapat diandalkan. Menurut Fauji sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mendayagunakan manusia atau proses memperoleh, memajukan, mengembangkan, dan memelihara tenaga kerja sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien (Khotimah et al., 2021).

PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) merupakan salah satu e-commerce yang ada di Indonesia yang dimiliki oleh PT. Ritel Bersama Nasional. PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) memiliki tujuan untuk menjadikan PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) menjadi perusahaan e-commerce yang paling populer dan terpercaya, yang terus-menerus berupaya menghadirkan layanan dan beraneka ragam produk kepada seluruh pengguna dan pelanggannya, PT. Jingdong Indonesia juga menyediakan jasa pengiriman barang di Indonesia. PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) memiliki kantor utama yang berada di Jl. H.R Rasuna Said, RT 02/ RW 05, Setiabudi, kota Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan di kantor cabang PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) Marunda Center, yang beralamat di Jl. kawasan Marunda Center, desa Sagara Makmur, Bekasi Utara, 17211.

Stres kerja merupakan salah satu hal yang dapat menurunkan tingkat produktivitas kerja serta kinerja karyawan, Mangkunegara menyatakan stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya (Etriani et al., 2022), Stres kerja harus ditangani dengan baik karena

karyawan yang mengalami stres kerja akan merasa frustrasi, emosional, dan merasa tidak nyaman dalam bekerja. Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan maka perusahaan harus memperhatikan karyawan dengan kinerjanya atau dapat dipantau melalui absensi kehadiran para karyawan, karena jika karyawan nyaman dalam bekerja maka akan semangat dalam hadir bekerja.

Berdasarkan dari hasil penelitian Sebelumnya yang dilakukan oleh (Erliana et al., 2020) stres kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Namun menurut Penelitian yang di lakukan oleh (Worang et al., 2017) stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena lebih mendominasi pada tekanan yang di berikan sesama rekan kerja. untuk itu sebaiknya perusahaan agar lebih memperhatikan gejala – gejala stres yang dihadapi oleh para karyawan jika gejala stress yang dialami berpengaruh negatif pada kinerja karyawan maka tidak masalah, akan tetapi jika berpengaruh positif pada kinerja karyawan maka perusahaan harus segera mengatasi stres kerja yang terjadi pada karyawan. Kemudian pihak perusahaan dapat memberikan solusi atau jalan keluar seperti mengadakan refreshing, konseling, evaluasi kerja karyawan dan lain sebagainya, yang mampu mengurangi stress kerja yang dialami oleh karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara karyawan pada PT. Jindong Indonesia (JD.ID) mengatakan bahwa adanya perbedaan lembur antara karyawan tetap dengan karyawan kontrak, lalu ada pula tekanan dari atasan terhadap bawahan akan hal pencapaian target perharinya. Hal ini menjadi permasalahan pada PT. Jindong Indonesia (JD.ID) yang menyebabkan karyawan mulai mangkir dalam hadir bekerja, Permasalahan diatas diperkuat dengan adanya data absensi atau kehadiran karyawan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Absensi Karyawan Periode Januari – Juni 2022

PT. Jingdong Indonesia (JD.ID)

Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit	Izin	Alpha	Terlambat
Januari	110	12	8	5	26
Februari	110	6	4	3	20
Maret	110	8	6	7	22
April	110	7	5	4	17
Mei	110	10	12	6	35
Juni	110	4	16	5	25
Total	110	47	51	30	145

Sumber: HRD PT. Jingdong Indonesia (JD.ID), 2022.

Penjelasan mengenai data absensi diatas yaitu diketahui bahwa rata-rata tingkat keterlambatan karyawan PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) cukup tinggi disetiap bulannya, sehingga mencapai total 145 kali dalam waktu enam bulan. Keseluruhan total keterlambatan tersebut diperoleh dari jumlah karyawan yang terlambat setiap harinya dan dijumlahkan dalam setiap bulan, Jumlah yang terlambatan paling tinggi terjadi pada bulan mei dengan jumlah 35 kali serta izin mencapai total 51 kali dan absen karena sakit sebanyak 47 kali selama enam bulan. Dapat dilihat juga terdapat yang tidak masuk kerja tanpa keterangan atau alpha sebanyak 30 orang selama enam bulan. Terlihat pada data absensi tersebut dapat dikatakan bahwa karyawan cukup mengalami stres kerja di PT. Jingdong Indonesia (JD.ID), karena cukup banyaknya karyawan yang datang terlambat dan izin serta tidak masuk tanpa keterangan atau alpha.

Selain stress kerja ada juga konflik kerja yang dapat mempengaruhi turunnya tingkat produktivitas perusahaan, adapun konflik kerja merupakan ketidaksesuaian antara individu atau kelompok dalam suatu perusahaan dikarenakan kenyataannya bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi. Selain itu

konflik di artikan sebagai perbedaan, pertentangan dan perselisihan, konflik yang bertentangan dengan tujuan kelompok disebut konflik disfungsional. Adapun konflik kerja yang bersifat disfungsional yaitu, mendominasi diskusi, tidak senang bekerja dalam kelompok, perselisihan antar individu, ketegangan.

Mangkunegara menyatakan konflik kerja adalah suatu situasi yang terjadi dimana adanya pertentangan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok yang timbul karena adanya perbedaan pendapat dan tujuan serta persepsi (Anwari, 2016), lalu berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Marista, 2018) yang menyatakan bahwa, konflik secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Erwandari & Sari, 2019) menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa konflik kerja yang terjadi akan dapat menurunkan kinerja karyawan serta dapat juga meningkatkan kinerja karyawan apabila konflik yang dialami berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh pada kinerja karyawan. Alangkah baiknya untuk perusahaan tetap memperhatikan konflik apa yang terjadi pada karyawan di lingkungan kerja serta mencari solusi dengan cara memahami masalah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara karyawan pada PT. Jindong Indonesia (JD.ID) mengatakan bahwa adanya perbedaan lembur antara karyawan tetap dengan karyawan kontrak baik itu berupa waktu kerja lembur maupun upah lembur sehingga menyebabkan adanya kecemburuan antar karyawan tetap dan karyawan kontrak. Hal ini menjadi permasalahan pada PT. Jindong Indonesia (JD.ID) yang menyebabkan karyawan mulai mangkir dalam hadir bekerja, Permasalahan diatas diperkuat dengan adanya data turnover karyawan sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Data Turnover Karyawan Periode 2019 - 2022

PT. Jingdong Indonesia (JD.ID)

Tahun	Jumlah Karyawan Tetap	Jumlah Karyawan Tetap Masuk	Jumlah Karyawan Tetap Keluar	Jumlah Karyawan Kontrak	Jumlah Karyawan Kontrak Masuk	Jumlah Karyawan Kontrak Keluar
2019	45	0	2	60	4	1
2020	43	3	1	63	1	2
2021	45	0	1	62	3	1
2022	44	1	0	64	1	0
Total	45	4	3	65	9	3

Sumber: HRD PT. Jingdong Indonesia (JD.ID), 2022.

Penjelasan mengenai data turnover diatas yaitu bertujuan untuk mengetahui berapa banyak karyawan yang masuk dan keluar dari perusahaan, dari hal ini dapat dilihat bahwa banyaknya karyawan yang keluar dan masuk. Sehingga dapat dikatakan cukup banyak karyawan yang merasakan adanya konflik pada lingkungan kerja di PT. Jingdong Indonesia (JD.ID), sehingga beberapa karyawan memutuskan untuk keluar dari perusahaan, banyaknya karyawan yang keluar dan masuk dari perusahaan akan mempengaruhi produktivitas perusahaan.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan yaitu kinerja karyawan, kinerja karyawan adalah suatu hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya. Di dalam suatu perusahaan, karyawan memiliki peran dalam menjalankan suatu proses pekerjaan perusahaan. Tetapi tidak akan efektif pekerjaan tersebut apabila karyawan belum bisa mengatasi konflik yang ada pada lingkungan perusahaan. (Danarsih, 2015).

Berdasarkan hasil wawancara karyawan pada PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) mengatakan bahwa adanya kecemburuan sosial antara karyawan tetap dengan karyawan kontrak pada upah lembur dan waktu kerja lembur yang menyebabkan mangkirnya karyawan dalam bekerja sehingga menurunnya target perusahaan. Hal

ini menjadi permasalahan kinerja karyawan pada PT. Jingdong Indonesia (JD.ID), Permasalahan diatas diperkuat dengan adanya data produktivitas kerja sebagai berikut :

Tabel 1. 3 Data Produktivitas Kerja Pada Bagian Pengemasan Periode Bulan Januari – Juni 2022
PT. Jingdong Indonesia (JD.ID)

No.	Bulan	Permintaan	Hasil	Masuk Ke Bulan Selanjutnya
1.	Januari	897	873	24
2.	Februari	582	550	32
3.	Maret	465	435	30
4.	April	428	408	20
5.	Mei	553	519	34
6.	Juni	564	522	42
Total		3.489	3.307	182

Sumber : HRD PT. Jingdong Indonesia, 2022.

Tabel diatas merupakan salah satu data dari produktivitas perusahaan yang menjelaskan bahwa data produktivitas diatas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa permintaan customer yang dilanjut pada bulan berikutnya, yang diartikan bahwa karyawan bagian pengemasan tidak memenuhi target permintaan atasan. Karyawan menyatakan bahwa mereka merasa adanya perbedaan antara karyawan tetap dengan karyawan kontrak yang menyebabkan malasnya karyawan untuk bekerja serta kurangnya semangat dalam menjalani pekerjaan yang ada dikarenakan kurangnya bentuk reward dari perusahaan, maka dari itu alangkah baiknya perusahaan sering memberikan reward pada karyawan sebagai bentuk apresiasi atas jasa dan waktu yang di luangkan oleh karyawan. Hal ini dapat memicu semangat karyawan untuk bekerja dan secara langsung akan meningkatkan kinerja serta

produktivitas perusahaan, sehingga dapat perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka peneliti akan melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) Kantor Cabang Marunda Center”**

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) Kantor Cabang Marunda Center?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) Kantor Cabang Marunda Center?
3. Apakah stres kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) Kantor Cabang Marunda Center?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) Kantor Cabang Marunda Center.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) Kantor Cabang Marunda Center.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) Kantor Cabang Marunda Center.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang stres kerja, konflik kerja dan kinerja karyawan di perusahaan. Selain itu penelitian ini juga sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu SDM yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan/Instansi

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi mengenai Stres kerja, konflik kerja dan kinerja karyawan. Untuk memberikan informasi tambahan yang berhubungan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Mahasiswa dengan Peminatan SDM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khusus nya bagi mahasiswa dengan peminatan manajemen SDM serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

1.5 Batasan Masalah

Batasan 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:

1. Penelitian dilakukan di PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) Kantor Cabang Marunda Center yang berlokasi di Jl. Kawasan Marunda Center, Desa Sagara Makmur, Bekasi Utara, 17211.
2. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Jingdong Indonesia (JD.ID) kantor cabang marunda center.
3. Objek variabel yang di teliti yaitu stres kerja dan konflik keaja terhadap kinerja karyawan

1.6 Sistematika Penelitian

Secara sistematis pembahasan penelitian dalam penulisan skripsi ini dapat diuraikan sebagai Berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori pengertian stres kerja, pengertian konflik kerja, dan pengertian kinerja karyawan, dan berbagai referensi yang mendukung, beserta penelitian terdahulu, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran profil perusahaan, hasil analisis data serta pembahasan hasil penelitian

BAB V: PENUTUP

Bab ini penulis memberikan kesimpulan tentang hasil penelitian dan pembahasan serta saran yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.