

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kondisi persaingan di bidang teknologi informasi dan telekomunikasi pada saat ini cukup ketat dan kompleks. Setiap perusahaan dituntut untuk selalu mengerti dan memahami apa yang terjadi di pasar dan apa yang menjadi keinginan konsumen, serta perubahan lingkungan yang terjadi agar mampu bersaing. Perubahan disini terkait dengan bagaimana perusahaan berinovasi untuk menjawab apa yang menjadi keinginan konsumen, persaingan dengan kompetitor yang lain, serta perubahan yang terjadi di pasar.

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi dan telekomunikasi tidak hanya menjadi instrumen peningkatan efektifitas dan efisiensi bisnis tetapi juga telah menjadi area bisnis yang menggiurkan. Era teknologi informasi dan telekomunikasi telah melanda sendi-sendi kehidupan manusia, dimana penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi dalam membantu serta meringankan pekerjaan sangat dibutuhkan. Era teknologi informasi dan telekomunikasi menjadi area bisnis yang banyak diperebutkan pelaku usaha karena potensi luar biasa yang dikandungnya. Teknologi baru yang berkembang pesat, peningkatan persaingan global dan dinamika selera pasar, menyebabkan kemampuan bertahan bagi perusahaan merupakan sesuatu yang penting agar mereka dapat bersaing dalam pasar.

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan telekomunikasi berpengaruh pada peningkatan jumlah pelanggan secara keseluruhan baik pengguna jaringan internet, operator maupun konten lainnya. Berikut tabel pertumbuhan jumlah pelanggan antar perusahaan operator seluler terbesar di Indonesia:

Tabel 1.1. Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Perusahaan Operator Seluler Terbesar di Indonesia Tahun 2007-2011

Tahun		PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Flexi)	PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel)	PT. Indosat Tbk	PT. XL Axiata Tbk
2007	Pelanggan	6,3 juta	47,8 juta	18,02 juta	15,4 juta
	Kenaikan/Penurunan	-	-	-	-
	Persentase (%)	-	-	-	-
2008	Pelanggan	12,7 juta	65,3 juta	35 juta	26 juta
	Kenaikan/Penurunan	Kenaikan	Kenaikan	Kenaikan	Kenaikan
	Persentase (%)	6,4 %	17,5 %	16,98 %	10,6 %
2009	Pelanggan	15,1 jta	82 juta	33,1 juta	31,4 juta
	Kenaikan/Penurunan	Kenaikan	Kenaikan	Penurunan	Kenaikan
	Persentase (%)	2,4 %	16,7 %	1,9 %	5,4 %
2010	Pelanggan	18,1 juta	100 juta	39,1 juta	40,1 juta
	Kenaikan/Penurunan	Kenaikan	Kenaikan	Kenaikan	Kenaikan
	Persentase (%)	3 %	18 %	6 %	8,7 %
2011	Pelanggan	14,2 juta	107 juta	52,1 juta	46,5 juta
	Kenaikan/Penurunan	Penurunan	Kenaikan	Kenaikan	Kenaikan
	Persentase (%)	3,9 %	7 %	13 %	6,4 %

Sumber : \* Website PT. Telkom

\*\* Website PT. Indosat Tbk

\*\*\* Website PT. XL Axiata Tbk

Pada tabel pertumbuhan jumlah pelanggan di atas dapat dilihat bahwa persaingan antar perusahaan operator seluler sangat kompetitif. Dalam hal ini PT. Telekomunikasi Selular sebagai operator seluler yang memiliki jumlah pelanggan terbanyak dibandingkan dengan perusahaan lainnya.

Untuk memelihara dan mempertahankan pertumbuhan di lingkungan industri yang kompetitif, Telkom bertransformasi dari perusahaan *InfoComm* menjadi perusahaan TIME (Telekomunikasi, Informasi, Media, Edutainment) dengan mempertahankan bisnis *legacy* dan mengembangkan bisnis *new wave*. *New* Telkom telah diperkenalkan kepada publik pada tanggal 23 Oktober 2009 bertepatan dengan ulang tahun Telkom ke-153 yang menghadirkan *tagline* baru '*the world in your hand*' dan *positioning* baru '*Life Confident*'. Dengan logo barunya, Telkom berkomitmen untuk memberikan keseluruhan pelanggan Telkom kepercayaan diri untuk menjalani kehidupan yang mereka pilih, sesuai dengan cara dan waktu mereka. Oleh karena itu, sumberdaya manusia sebagai *agen of change* berperan penting dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk mampu berkomitmen, mengembangkan potensi usaha sepenuhnya dan menciptakan lingkungan dengan mengoptimalkan karyawannya agar unggul, kompetitif serta mampu membangun sinergi yang menguntungkan. Hal ini menjadi kontribusi terbesar pada konflik dan stres kerja berputar di sekitar perubahan mendasar yang terjadi di banyak

organisasi atau perusahaan. Akibat semakin ketatnya persaingan, para karyawan diminta untuk menghasilkan pekerjaan dengan kualitas lebih baik dan kuantitas lebih besar dalam waktu yang lebih singkat dan sumber daya yang lebih sedikit.

Dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan bertambahnya beban kerja yang harus diselesaikan oleh karyawan. Para karyawan dituntut untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan. Akibat dari stres adalah produktivitas kerja menjadi turun. Perusahaan harus terus berupaya memotivasi karyawan untuk dapat mengatasi tekanan-tekanan tersebut sehingga tidak menjadi masalah dalam internal perusahaan yang akan menghambat kinerja karyawan.

Tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan mungkin disebabkan karena adanya konflik. Robbins mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama.<sup>1</sup> Hasil dari konflik yang terjadi diantara pihak-pihak yang terlibat bisa bersifat fungsional yang dapat meningkatkan

---

<sup>1</sup> Robbins, Stephen P., *Perilaku Organisasi* (Edisi 12; Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal. 102

kinerja organisasi. Namun, konflik juga dapat bersifat disfungsional yang sebaliknya justru menghalangi/menurunkan kinerja kelompok.

Masalah atau fenomena yang berkaitan dengan konflik dan stres kerja karyawan PT. Telkom Tbk Bekasi diantaranya sebagai berikut :

- a. Keterbatasan *Man Power*, hal ini dikarenakan manajemen ingin memaksimalkan tenaga kerja yang sudah ada terlebih dahulu sehingga jam kerja menjadi sangat padat,
- b. Keterbatasan waktu, tuntutan pekerjaan yang tinggi seringkali menyita waktu yang tidak ditentukan sebelumnya sehingga dapat menyebabkan karyawan harus melakukan *overtime*,
- c. Masalah sistem, *system error* ataupun jaringan yang digunakan sebagai perangkat sering tidak berjalan dengan lancar dan sebagaimana mestinya dapat mengganggu proses kerja sedangkan batas waktu dan target tetap harus berjalan sesuai rencana,
- d. Masalah dengan rekan kerja, terjadinya konflik dengan kelompok kerja sehingga membuat suasana kerja menjadi tidak kondusif,
- e. Masalah pribadi atau keluarga yang timbul sesekali atau setiap hari seperti masalah seorang istri yang harus mengurus anak dan suaminya sebelum dan sesudah pulang dari kantor dengan tepat waktu, masalah keuangan, sanak saudara yang terkena musibah dan konflik lain-lain dalam keluarga.

Masalah atau fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan PT. Telkom Tbk Bekasi diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Masih adanya *job description* yang tidak dijalankan sesuai rencana,

- b. Masih banyaknya *job description* yang belum dapat diselesaikan sesuai dengan target sehingga melebihi dari *lead time* yang seharusnya,
- c. Masih adanya SOP (standar operasional perusahaan) yang belum dijalankan karena tidak disiplin dan ketidak konsistenan dalam pelaksanaannya,
- d. Daftar hadir karyawan masih banyak yang sering tidak masuk kerja.

Dengan memperhatikan masalah-masalah yang penulis ungkapkan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dengan judul **"Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Tbk Bekasi "**.

### 1.2. Identifikasi Masalah

- a. Bagaimana pengaruh konflik terhadap kinerja ?
- b. Bagaimana pengaruh stres terhadap kinerja ?
- c. Bagaimana pengaruh konflik dan stres terhadap kinerja ?
- d. Bagaimana upaya meminimalkan agar konflik dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?

### 1.3. Batasan Masalah

Ruang lingkup masalah ini membahas mengenai pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Tbk Bekasi. Namun

dikarenakan penulis memiliki keterbatasan waktu dan sangat luasnya cakupan masalah maka penulis hanya membatasi masalah-masalah pada:

- a. Pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan
- b. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan ?
- b. Apakah terdapat pengaruh stres terhadap kinerja karyawan ?
- c. Diantara variabel konflik dan stres, variabel manakah yang memberi pengaruh lebih besar terhadap kinerja karyawan ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh stres terhadap kinerja karyawan.
- c. Untuk mengetahui variabel manakah yang memberi pengaruh lebih besar diantara variabel konflik dan stres terhadap kinerja karyawan.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dibidang ekonomi khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) secara umum dan yang berkaitan dengan konflik dan stres kerja, serta melalui ilmu dan teori yang diperoleh semasa perkuliahan untuk membandingkannya dengan dunia usaha dan berkesempatan untuk melatih kemampuan analisis dan berfikir sistematis.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan atau instansi dalam mengelola konflik dan stres kerja yang terjadi pada karyawannya sehingga permasalahan yang selama ini menjadi kendala dapat diketahui, dipahami, diantisipasi dan dipecahkan, kemudian diambil langkah-langkah strategis yang mendukung.

