

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dengan era globalisasi dan pertumbuhan ekonomi dunia membuat pekerjaan seakan-akan tidak pernah lelah untuk menuntut para karyawannya agar terus bekerja terutama yang berada di gedung perkantoran. Hal ini menjadi kontribusi terbesar pada 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.

Di sisi yang lain perusahaan tidak mungkin mengoperasikan kegiatannya tanpa adanya manusia, karena faktor tenaga kerja manusia memegang peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Setiap manusia mempunyai watak dan perilaku yang berbeda, di sebabkan karena beberapa hal, misalnya latar belakang pendidikan, keterampilan, watak dasar maupun faktor-faktor lainnya dari tenaga kerja itu sendiri. Keberagaman perilaku tersebut akan mempengaruhi jalannya kegiatan perusahaan, yang bukan saja berdampak pada hasil yang akan dicapai perusahaan, tetapi juga bagi masyarakat yang menikmati hasil produksi tersebut. Suatu perusahaan bagaimanapun majunya teknologi yang dimiliki tanpa ditunjang dengan dan oleh tenaga kerja yang cakap maka kemungkinan besar sasaran dari perusahaan tidak akan tercapai. Tenaga kerja yang bekerja sesuai dengan fungsinya (*the right man in the right place*) akan

menunjang tercapainya keberhasilan tujuan perusahaan.

Dengan kemajuan di segala bidang seperti sekarang ini membuat karyawan semakin sibuk. Di satu pihak peralatan kerja semakin modern dan efisien, dan di lain pihak beban kerja di satuan-satuan organisasi juga semakin bertambah. Belum lagi dengan kemajuan teknologi yang mempersulit para karyawan untuk sepenuhnya terpisah dari kantor. Alat penyeranta, mesin faksimili, e-mail, dan telepon selular mempermudah terjadinya gangguan pada waktu bebas karyawan ketika berada di rumah atau selama liburan. Akhirnya dinamika kehidupan modern mempersulit penyeimbangan.

Keadaan ini tentu saja akan menuntut energi karyawan yang lebih besar. Sebagai akibatnya, pengalaman-pengalaman yang disebut stres dalam taraf yang cukup tinggi menjadi semakin terasa. Masalah-masalah tentang stres kerja pada dasarnya sering dikaitkan dengan pengertian stres yang terjadi di lingkungan pekerjaan, yaitu dalam proses interaksi antara seorang karyawan dengan aspek-aspek pekerjaannya.

Walaupun tidak dapat dihilangkan sepenuhnya, stres dapat dikurangi dan dikelola. Jika tekanan kerja mulai terjadi, hal ini dapat menyebabkan hambatan proses berpikir, lebih emosional, dan gangguan pada kondisi fisik. Jika stres kemudian bertambah, karyawan akan mengalami berbagai gejala stres yang dapat mempengaruhi kinerja dan kesehatannya, bahkan dapat mengancam kemampuannya untuk mengatasi lingkungannya, yang pada akhirnya akan mempengaruhi prestasi kerja.

Masalah atau fenomena yang berkaitan dengan stres kerja pada divisi Carpooling – BCA PT. Serasi Autoraya (TRAC) 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 deadline 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 prestasi kerja karyawan pada divisi Carpooling – BCA PT. Serasi Autoraya (TRAC) diantaranya adalah sebagai berikut :

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

- b. Masih banyaknya *job desc* yang belum dapat diselesaikan sesuai dengan target sehingga melebihi dari *lead time* yang seharusnya,
- c. Masih adanya SOP yang belum dijalankan karena tidak disiplin dan tidak konsisten dalam pelaksanaannya,
- d. Dalam hal absensi dan kehadiran masih banyak karyawan 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 Stres Kerja dan Konflik Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada divisi TMS – BCA PT. Serasi Autoraya ( TRAC )"**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

- a. Bagaimana pengaruh stress mempengaruhi prestasi kerja ?
- b. Bagaimana pengaruh konflik mempengaruhi prestasi kerja ?
- c. Bagaimana upaya mendapatkan solusi agar stress dan konflik tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam identifikasi masalah dapat dipahami bahwa dalam meminimalkan pengaruh stress dan konflik untuk menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik banyak hal yang harus diperhatikan. Sehubungan dengan

keterbatasan waktu dan sangat luasnya cakupan masalah maka penulis hanya membatasi hal – hal apa saja yang harus diperhatikan agar stress dan konflik dalam pekerjaan tidak mempengaruhi prestasi kerja.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

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

- a. Adakah pengaruh stres kerja terhadap prestasi kerja yang terjadi pada divisi TMS – BCA PT. Serasi Autoraya ( TRAC ) ?
- b. Adakah pengaruh konflik terhadap prestasi kerja yang terjadi pada divisi TMS – BCA PT. Serasi Autoraya ( TRAC ) ?
- c. Seberapa besar pengaruh stres kerja dan konflik terhadap prestasi kerja pada divisi TMS – BCA PT. Serasi Autoraya ( TRAC ) ?

#### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

##### **a. Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data, informasi yang berhubungan dengan stres kerja yang terjadi dan bahan dalam menyusun karya ilmiah berbentuk skripsi mengenai pengaruh stres kerja dan konflik terhadap prestasi kerja karyawan pada divisi TMS – BCA PT. Serasi Autoraya ( TRAC ).

## **b. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap prestasi kerja yang terjadi pada divisi TMS – BCA PT. Serasi Autoraya ( TRAC ).
- 2) Untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap prestasi kerja yang terjadi pada divisi TMS – BCA PT. Serasi Autoraya ( TRAC ).
- 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja dan konflik terhadap prestasi kerja pada divisi TMS – BCA PT. Serasi Autoraya ( TRAC ).

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

### **a. Kegunaan Akademis**

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

### **b. Kegunaan Praktis**

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