

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota perusahaan. Perusahaan membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun pegawai pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat.

Menurut Budi Setiyawan dan Waridin (2006) kinerja pegawai merupakan hasil atau prestasi kerja pegawai yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai perusahaan perlu memperhatikan konflik kerja dan stres kerja karena adanya konflik kerja dan stres kerja yang berlebihan terhadap pegawai akan mengurangi efektivitas kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2013:155) “Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan”. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat penulis simpulkan bahwa konflik adalah suatu permasalahan yang menimbulkan kesenjangan diantara satu pihak dengan pihak lainnya.

Menurut Hamali, A.Y. (2016:242) menyatakan bahwa stres kerja adalah reaksi-reaksi individu terhadap faktor-faktor baru atau yang mengancam dalam lingkungan kerja seseorang.

Stasiun Manggarai merupakan stasiun kelas besar tipe A, stasiun ini menjadi stasiun terbesar di Jakarta. Stasiun ini termasuk dalam Daerah Operasi I, Jakarta. Karena Stasiun Manggarai merupakan stasiun besar dan stasiun transit untuk pindah dari satu kereta ke kereta lain untuk menuju tempat tujuannya maka sering terjadi penumpukkan penumpang kereta api, banyak penumpang naik dan turun kereta api di Stasiun Manggarai apalagi jika jam pergi atau pulang kerja atau juga waktu lebaran dan hari besar lainnya. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan kepala stasiun dan beberapa pegawai ternyata hal tersebut sering menimbulkan konflik antar pegawai, karena dengan penumpukkan penumpang menjadikan para pegawai menjadi pusing kepala, cepat lelah, dan merasa stres apalagi jika penumpang tidak bisa diatur dan tetap memaksa untuk masuk kereta yang sudah penuh sehingga membuat kegaduhan bahkan sampai ada yang pingsan, dan lain-lain. Hal tersebut juga terjadi jika kereta anjlok atau keterlambatan jadwal perjalanan kereta karena adanya *miss communication* / kesalahan komunikasi / kesalahan informasi yang menjadikan kesalahpahaman persepsi dari antar pegawai yang mulai menyalahkan satu sama lain sehingga membuat banyak penumpang kereta mengeluh juga dapat membuat konflik dan stres kerja pegawai di Stasiun Manggarai.

Berkaitan dengan hal diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi bahan untuk dilakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. KAI Stasiun Manggarai”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini, adalah :

1. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah konflik kerja dan stress kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Dibawah ini merupakan tujuan dari penelitian yang penulis lakukan :

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. KAI Stasiun Manggarai.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

3. Bagi almamater

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya mengacu kepada konflik dan stres kerja yang dialami oleh para karyawan dan apa saja bentuknya yang nantinya akan dianalisis oleh peneliti.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan Laporan Proposal Skripsi ini akan dibahas dan disusun bab demi bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan bagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, maksud dan tujuan manfaat batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas mengenai teori-teori yang melandasi tentang konflik kerja, stres kerja, dan kinerja pegawai.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguraikan desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari analisa dan pembahasan dari hasil penelitian juga berisi hasil-hasil pengujian melalui SPSS 23.

BAB V : KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan implikasi manajerial yang sudah dibahas di BAB III.

