

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Organisasi adalah keseluruhan perpaduan unsur manusia dan non manusia yang masing-masing memiliki fungsi dalam mencapai tujuan. (M.Rifa'i & M.Fadhli, 2013 hlm.59) Semakin kecil *gap* antara atasan dan bawahan akan menjadi hal yang baik bagi organisasi karena itu akan membuat para anggota menjadi nyaman dan dapat bekerja dengan baik. Dari situ bisa disebut juga bahwa organisasi adalah wadah berbagai kegiatan dan berbagai proses interaksi antara orang-orang yang berada didalam organisasi tersebut. Pada era sekarang ini organisasi dituntut untuk bisa beradaptasi dengan lingkungan disekitarnya, organisasi harus bisa mengarahkan seluruh anggotanya agar dapat bekerja sama dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan juga mampu memanfaatkan dampak positif dari berbagai pembaruan dengan pengembangan individual yang akan berdampak pada perkembangan organisasi. Dalam organisasi *profit oriented* sangat dibutuhkan karena organisasi tersebut akan bergantung pada kinerja karyawan mereka.

Kinerja karyawan merupakan kontribusi bersama antara pekerja dan organisasi, organisasi harus menciptakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan karyawan harus mempunyai motivasi dan disiplin kerja yang sesuai dengan *job performance* yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja karyawan penting bagi perusahaan untuk memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan meningkatkan kinerja melalui *feedback* yang diberikan oleh organisasi dan penyesuaian gaji, penilaian kinerja dapat dipakai sebagai informasi dalam menentukan kompensasi secara layak sehingga dapat memotivasi pegawai untuk pencapaian target kualitas produksi. Kinerja yang baik yaitu kinerja yang kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. dengan adanya kinerja karyawan yang baik, maka produktivitas perusahaan pun dapat meningkat. Peningkatan produktivitas inilah yang diharapkan oleh semua perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Kenaikan produktivitas dalam perusahaan tentunya

Raihan Madya Dwitama, 2021

PENGARUH KONFLIK KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK SAMPOERNA PUSAT JAKARTA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

akan berdampak positif bagi perusahaan dan tentunya bagi karyawan itu sendiri, karena secara tidak langsung karyawan tersebut telah meningkatkan kualitas dirinya sendiri dan memungkinkan untuk mendapatkan kenaikan jabatan serta gaji.

Menurut Kasmir kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti konflik kerja, lingkungan kerja, serta stres kerja. (Kasmir, 2016 hlm.182)

Faktor pertama ialah konflik kerja, konflik kerja merupakan kondisi dimana terjadi ketidakcocokan antara nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik nilai dan tujuan yang ada dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain. Konflik kerja juga bisa disebabkan adanya perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau mempunyai status, tujuan, penilaian, atau pandangan yang berbeda. Banyak yang beranggapan bahwa konflik itu selalu menimbulkan dampak negatif, padahal dalam kondisi tertentu konflik justru sangat diperlukan untuk kepentingan perubahan dan pengembangan perusahaan. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang dijalankan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan, salah satu caranya dengan mengendalikan konflik. Menurut Mangkunegara konflik kerja merupakan ketidaksesuaian, perselisihan dan pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan karena adanya hambatan atau perbedaan komunikasi, persepsi, status, nilai, tujuan dan sikap sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. (Mangkunegara, 2017 hlm.155). Berbagai pengaruh perubahan yang terjadi akibat reformasi menuntut perusahaan untuk mengadakan inovasi- inovasi guna menghadapi tuntutan perubahan dan berupaya menyusun kebijakan yang selaras dengan perubahan lingkungan.

Faktor kedua adalah lingkungan kerja merupakan tempat dimana karyawan beraktivitas sehari-hari, dan segala sesuatu fisik atau non fisik yang ada di sekitar para pekerja yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan hal itu perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja pada perusahaan, karena lingkungan kerja yang baik dapat mempermudah karyawan dalam menjalankan aktivitas kerja yang dilakukan dan

memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik sehingga meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Sebaliknya pula lingkungan kerja yang buruk dapat menghambat aktivitas karyawan, hambatan dalam bentuk perbedaan kepribadian dan karakter tiap-tiap karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif akan mempengaruhi emosi karyawan, mereka akan merasa betah ditempat kerja tersebut, namun sebaliknya apabila lingkungan kerja tersebut tidak nyaman bagi mereka maka karyawan akan merasa tidak betah. Jika karyawan nyaman dengan lingkungan kerja mereka, maka mereka akan melakukan pekerjaan dengan beban yang sedikit, sehingga mereka akan bekerja dengan kondusif dan otomatis produktivitas tinggi dan kinerja para karyawan pun meningkat. Secara garis besar jenis lingkungan kerja mencakup dua bagian yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik (Ardiyani & Nugrahaeni, 2017).

Faktor berikutnya yaitu stres kerja, merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Menurut Bismala dkk. stres kerja adalah suatu kondisi di mana terdapat sesuatu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku (Bismala et al., 2017 hlm.39). Dalam hal ini terdapat suatu kondisi dari interaksi antar manusia dengan pekerjaannya pada suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Masalah tersebut salah satunya adalah konflik pribadi antar kelompok atau bisa juga berbagai bentuk perubahan dalam perusahaan tersebut. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja perusahaan maka perusahaan perlu memperhatikan para karyawannya dengan cara mencegah karyawan mengalami stres kerja. Stres kerja bisa dicegah apabila karyawan dan perusahaan memahami beberapa indikator seperti tuntutan kerja, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi yang jelas, dan peran pemimpin dalam memimpin perusahaan. Tekanan yang dialami karyawan berasal dari berbagai faktor dalam pekerjaan, misalnya seperti dari beban kerja yang berat, lalu tuntutan kerja yang tinggi, tuntutan peran yang sulit, lingkungan kerja yang tidak kondusif, gaya kepemimpinan pimpinan yang tidak cocok dan berbagai hal lainnya. Dalam hal ini terdapat suatu kondisi dari interaksi antar karyawan dengan pekerjaannya pada suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya

Raihan Madya Dwitama, 2021

PENGARUH KONFLIK KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK SAMPOERNA PUSAT JAKARTA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Bank Sampoerna didirikan tanggal 27 September 1990 dengan nama PT Dipo Internasional Bank dan beroperasi secara komersial tanggal 9 September 1991. Pada tanggal 16 Oktober 1997 dilakukan perubahan nama Bank menjadi PT Bank Dipo Internasional sekaligus penyesuaian Anggaran Dasar Bank sesuai Undang-Undang No.1 tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas (PT). Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 17 Desember 1997. Tanggal 5 Februari 2008, PT Pahalamas Sejahtera yang merupakan pemegang saham pengendali PT Bank Dipo Internasional menandatangani Perjanjian Pembelian dan Penjualan Saham Bersyarat (CSPA) dengan Grup Sampoerna Strategic melalui Orient Distributions Network Pte. Ltd, terkait pembelian saham PT Bank Dipo Internasional. Melalui Surat Keputusan No. AHU.31043. AH.01.02 Tahun 2008 tanggal 6 Juni 2008 dilakukan perubahan modal dasar bank dan pada saat itu juga krisis keuangan global terjadi dan proses akuisisi. Grup Sampoerna Strategic berperan dalam membantu para pengusaha UMKM dengan membangun bisnis di bidang finansial melalui pendirian Koperasi Mitra Sejati (Sahabat UKM) pada tahun 2008. Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan di Luar Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa No.52 tanggal 28 Desember 2011, dilakukan perubahan nama Perseroan menjadi PT Bank Sahabat Sampoerna.

Fenomena yang terjadi dimana konflik sangat sering terjadi di suatu perusahaan yang menyebabkan banyaknya kerugian diantaranya penurunan kinerja karyawan, lalu stress kerja dan lingkungan kerja yang juga mempengaruhi kinerja karyawan di suatu perusahaan. Berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap karyawan PT. Bank Sampoerna, karyawan merasa ada beberapa hal yang menyebabkan konflik kerja, menurut apa yang mereka sampaikan banyak terjadinya miskomunikasi yang terjadi antar karyawan atau antar pimpinan, lalu terdapat beberapa karyawan yang mengumpulkan tugas pekerjaan kurang lengkap dan tidak tepat waktu sehingga membuat marah pimpinan mereka. Mereka menyampaikan kurangnya SDM menjadi faktor utama, banyaknya tugas dan pekerjaan membuat karyawan kewalahan untuk mengerjakan pekerjaan mereka

Raihan Madya Dwitama, 2021

PENGARUH KONFLIK KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK SAMPOERNA PUSAT JAKARTA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

akhirnya mereka mengerjakan tugas tidak maksimal dan tidak tepat waktu yang membuat pimpinan marah dan terjadi konflik antar pimpinan dan karyawan. Pada hasil pra survey juga dapat diketahui bahwa karyawan merasa nyaman terhadap lingkungan kerja mereka, dalam hubungan dengan pimpinan ada beberapa karyawan yang sering terkena marah dengan nada yang tidak enak atau nada tinggi karena masalah pekerjaan, terkadang juga pimpinan *slow respon* untuk masalah pekerjaan yang membuat karyawan bingung dalam mengerjakan tugas. Karyawan juga merasa ruangan kerja kurang nyaman karena terlalu banyaknya orang dalam satu ruangan, penyebabnya adalah ada divisi lain yang masuk ke ruangan divisi lainnya, pemetaan karyawan yang kurang baik menjadi permasalahannya, lalu ada beberapa titik pada ruangan kerja yang kurang bersih karena terlalu banyak barang yang tidak terpakai. Pada hasil pra survey juga dapat diketahui bahwa karyawan merasa beban kerja yang mereka terima lumayan tinggi, karena pekerjaan yang lumayan banyak dan rumit karena menyangkut antar divisi, overload pekerjaan karena kurangnya SDM dan sikap pimpinan yang agak keras. Pekerjaan yang mereka terima terkadang terjadi kesalahpahaman antara karyawan dan atasan, misalnya pimpinan mau tugasnya seperti ini tetapi karyawan mengerjakannya tidak seperti apa yang mereka mau, sehingga banyak pekerjaan yang direvisi oleh pimpinan. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dipengaruhi oleh konflik kerja, lingkungan kerja dan stress kerja. Berkaitan dengan variabel-variabel diatas yang diangkat dalam penelitian ini, terdapat penelitian terdahulu yang sudah membahas tentang variabel-variabel tersebut.

Tabel 1. Keadaan Karyawan PT. Bank Sampoerna Pusat Jakarta 2019 - 2020

No	Uraian	2019		2020	
		Jumlah Saat Ini	Jumlah Yang Dibutuhkan	Jumlah Saat Ini	Jumlah Yang Dibutuhkan
1	Audit	6	6	7	8
2	Finance	4	5	4	5
3	Marcomm	4	5	5	5
4	Fintech	5	6	5	7
5	HRD	6	8	6	10
6	Legal	3	6	4	6
7	Accounting	5	5	6	5
8	Consumer	7	9	8	10
TOTAL		40	50	45	56

Sumber: Bank Sahabat Sampoerna (banksampoerna.com) (data diolah)

Fatikhin, dkk. menyatakan bahwa konflik kerja secara parsial berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Fatikhin, Hamid, & Mukzam, 2017). Lalu dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Lanny Worang menyatakan bahwa konflik mempunyai hasil positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan (L. Worang, 2017). Devi Lestari menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (D. Lestari, 2020). Lalu dalam penelitian lain mengenai stres kerja oleh Hartono Steven & Arif Prasetyo menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan (H. Steven & A. Prasetyo, 2020). Yuliya Ahmad, dkk. menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y. Ahmad et al., 2019). Lalu dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Anggita Dyah & Hasan Abdul menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai (Anggita Safira & Hasan Rozak, 2020). Berdasarkan fenomena dan *gap research* yang telah disampaikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Konflik Kerja, Lingkungan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sampoerna Pusat Jakarta.

Raihan Madya Dwitama, 2021

PENGARUH KONFLIK KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK SAMPOERNA PUSAT JAKARTA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen S1
www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan *gap research* maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sampoerna Pusat Jakarta?
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sampoerna Pusat Jakarta?
- c. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sampoerna Pusat Jakarta?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dilakukannya penelitian adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sampoerna Pusat Jakarta.
- b. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sampoerna Pusat Jakarta.
- c. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sampoerna Pusat Jakarta.

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat berupa:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan akan memperkaya perkembangan teori-teori manajemen sumber daya manusia, serta menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti lebih jauh dan mendalam terhadap hal-hal yang belum terungkap dalam penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan agar bisa mengatasi konflik kerja yang ada, lalu agar perusahaan dapat membuat lingkungan kerja yang baik dan kondusif sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan serta bisa mengatasi stres kerja yang ada.