

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan satu hal penting dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia memiliki dampak yang cukup berpengaruh dari sumber daya lainnya, karena sumber daya manusia memiliki kedudukan yang penting dalam perusahaan. Kunci keberhasilan suatu perusahaan terletak pada sumber daya manusianya. Perusahaan yang memiliki kualitas kerja dan tujuan yang baik, akan menghasilkan sumber daya manusia yang baik. Namun jika sumber daya manusia tidak baik, maka perusahaan akan sulit tercapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia harus diperhatikan oleh pimpinan perusahaan agar dapat berjalan dengan optimal. Mengatur dan mengelola karyawan bukan sekedar memberikan deskripsi pekerjaan dan peraturan yang harus dipatuhi saja, tetapi perlu adanya hubungan yang harmonis dan kondusif antara pimpinan dengan karyawan yang bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. **(Nadialista Kurniawan, 2021).**

Apresiasi dan perhatian sangat penting diberikan pada sumber daya manusia karena hal ini dapat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. pada suatu perusahaan kinerja seorang karyawan merupakan aset penting yang sangat dibutuhkan dalam mendukung serta membantu mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Maka dari itu setiap perusahaan selalu mengawasi kinerja karyawannya agar terus meningkatkan kinerja mereka dengan lebih baik. Kinerja

karyawan yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan karena dengan begitu akan memajukan suatu perusahaan. kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan diperoleh dari upaya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang berpotensi agar dapat meningkatkan hasil kerjanya. Pengelolaan sumber daya manusia dalam perusahaan tercermin dari kinerja karyawan yang dihasilkan dan dari pencapaian tujuan perusahaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. kinerja karyawan sebagai salah satu elemen utama yang dapat ditingkatkan apabila karyawan mengetahui apa yang diharapkan kapan dapat berperan serta dinilai atas hasil kerjanya didasarkan perilaku. Kinerja karyawan merupakan cara untuk melihat dan menentukan perkembangan perusahaan, kinerja juga merupakan pengukuran dari hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya **(Zulaspan et al., 2022)**.

Manusia dalam proses bekerja tidak selamanya berjalan dengan lancar, terkadang adanya konflik yang terjadi dalam pekerjaan. Konflik biasanya muncul dalam pekerjaan sebagai akibat dari masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. **(Rifandy, 2021)** konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. **(Kurniati et al., 2022)** Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-

kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. konflik kerja adalah konflik antara individu, kelompok, dan organisasi karena perbedaan komunikasi, tujuan, dan sikap. konflik kerja merupakan suatu bentuk konflik yang terjadi dalam organisasi, yang disebabkan oleh perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, ketergantungan pada kegiatan kerja, perbedaan penilaian dan kesalahan efektif. **(Syuhada & Amelia, 2021)**

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu stres kerja. Stres kerja merupakan kondisi seseorang yang tertekan karena ketidakmampuan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. **(Patel, 2019)** stres kerja adalah reaksi kerja terhadap karakteristik lingkungan yang akan dihadapi oleh karyawan, termasuk di dalamnya ancaman dan rasa tidak nyaman bekerja pada suatu organisasi. **(Syaputra & Kusuma, 2022)** stres kerja adalah tanggapan pribadi untuk tekanan tertentu dalam lingkungan kerja dan bisa dibayangkan bahwa stress dapat dirasakan berbeda oleh individu tergantung pada masalah dan penyebab-penyebabnya. Stres kerja merupakan suatu kondisi yang menyebabkan terjadinya ketegangan sehingga mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang ditempat kerja. Stres kerja yang tinggi dan tidak dapat dikendalikan oleh karyawan dapat mengancam kemampuan karyawan dalam bekerja yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya dan kemudian dapat menurunkan kinerjanya. **(Dando et al., 2021)**

Mulia Store merupakan pusat perbelanjaan produk-produk fashion yang ada di Kota Payakumbuh. Mulia Store diresmikan pada tanggal 2 Mei 2018. Mulia

Store menyediakan pakaian, celana, sepatu, tas pria dan wanita untuk semua umur. Mulia Store juga menyediakan aneka koleksi dan semua dengan model terbaru koleksi yang ditawarkan produksi lokal dan juga impor. Adapun permasalahan yang terjadi pada Mulia Store Payakumbuh dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Data Kinerja Karyawan Pada Mulia Store Payakumbuh
Tahun 2021-2022

No	Uraian	Target	Pencapaian per tahun	
			2021	2022
1	Pelayanan terhadap customer	100%	70%	85%
2	Kedisiplinan karyawan	100%	80%	85%
3	Kebersihan toko	100%	80%	87%
4	Kehadiran kerja	100%	75%	87%
5	Produktivitas kerja	100%	85%	80%

Sumber: mulia store payakumbuh

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa persentase pencapaian target dari penilaian kinerja karyawan Mulia Store Payakumbuh pada tahun 2021-2022 dapat disimpulkan bahwa pencapaian target kurang maksimal untuk mencapai target walaupun terjadi peningkatan disetiap tahunnya. Dilihat dari persentase hasil pencapaian target yang telah ditentukan oleh Mulia Store Payakumbuh. Pada tabel diatas dapat dilihat penilaian pelayanan terhadap customer pada tahun 2021 pencapaian kinerja karyawannya yaitu sebesar 70% karena masa corona pengunjung tidak terlalu banyak jadi pelayanan kurang efektif, pada tahun 2022

mengalami kenaikan menjadi 85% karena sudah endemik pengunjung mulai banyak jadi pelayanan bekerja dengan efektif. Lalu kedisiplinan karyawan pada tahun 2021 pencapaiannya yaitu sebesar 80% kurang disiplin karena masa corona pengunjung tidak terlalu banyak sehingga karyawan tidak terlalu efektif dalam bekerja,

pada tahun 2022 kedisiplinan karyawan sudah mulai meningkat menjadi 85% karena pengunjung banyak jadi karyawan lebih efektif dalam bekerja. Lalu kebersihan toko pada tahun 2021 pencapaiannya yaitu sebesar 80% karena masa corona pengunjung sepi jadi karyawan tidak terlalu fokus dalam kebersihan toko, pada tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 87% karena sudah endemik pengunjung mulai banyak jadi karyawan sudah mulai fokus pada kebersihan toko. Lalu kehadiran kerja pada tahun 2021 pencapaiannya sebesar 75% banyak karyawan yang sakit karena pandemi, tuntunan kerja yang berat, komunikasi yang buruk. konflik dan stres kerja merupakan faktor mempengaruhi hal tersebut, pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 87%. Lalu produktivitas kerja pada tahun 2021 pencapaiannya yaitu sebesar 85% karena pengunjung sedikit jadi karyawan lebih produktif terhadap barang, pada tahun 2022 mengalami penurunan yaitu sebesar 80% karyawan lebih fokus melayani pelanggan saja. Dari persentase penilaian kinerja karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa, jika target tidak tercapai dan tidak terealisasi dengan baik maka berarti terdapat masalah yang menyebabkan turun naiknya kinerja karyawan yang berakibat pada target dari kinerja karyawan tersebut selain konflik dan stres kerja, hal lain yang dapat

mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja, karena kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain. **(Rahmawani, 2021)** Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Keadaan yang menyenangkan dapat dicapai jika sifat dan jenis pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan nilai yang dimiliki. Kepuasan kerja merupakan suatu pernyataan rasa senang dan positif yang merupakan hasil penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. **(Amalia Yunia Rahmawati, 2020)** Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya. “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja”. Kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya. **(Rahayu & Rushadiyati, 2021)**

Permasalahan yang terdapat pada mulia store payakumbuh berdasarkan observasi ke karyawan terdapat kinerja yang belum optimal dan tingkat kehadiran yang belum maksimal serta kualitas kerja karyawan yang kurang teliti dalam mengerjakan tugasnya dikarenakan tuntunan kerja yang berat, komunikasi yang buruk sehingga karyawan merasa kesulitan dalam bekerja serta karyawan merasa kurang puas dalam bekerja akibat insentif kurang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh karyawan. Konflik kerja dan stres kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi hal tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis dan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Mulia Store Payakumbuh”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka diidentifikasi beberapa hal sebagai berikut:

1. Sering adanya konflik kerja antar karyawan berdampak buruk terhadap kinerja karyawan pada Mulia Store Payakumbuh.
2. Kepuasan kerja yang rendah akibat stres kerja yang dialami karyawan pada Mulia Store Payakumbuh.
3. Adanya tuntutan pekerjaan yang berat akan menimbulkan stres kerja
4. Lingkungan kerja yang kurang nyaman dapat menyebabkan kinerja karyawan terganggu.

5. Masih banyak karyawan yang kurang semangat dalam menjalankan tugasnya akibat stres kerja
6. Kurangnya karyawan dalam bekerja tidak memperhatikan kuantitas pekerjaan atau pencapaian target untuk meningkatkan kinerja

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti lebih berfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Konflik Kerja dan Stres Kerja sebagai Variabel (X)
2. Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening (Z)
3. Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat (Y)

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja pada Mulia Store Payakumbuh?
2. Apakah pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Mulia Store Payakumbuh?
3. Apakah pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Mulia Store Payakumbuh?
4. Apakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Mulia Store Payakumbuh?

5. Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Mulia Store Payakumbuh?
6. Apakah pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Mulia Store Payakumbuh?
7. Apakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Mulia Store Payakumbuh?

1.5 Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Mulia Store Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Mulia Store Payakumbuh.
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Mulia Store Payakumbuh.
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Mulia Store Payakumbuh.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Mulia Store Payakumbuh.
6. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Mulia Store Payakumbuh.

7. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Mulia Store Payakumbuh.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Sebagai alat tolak ukur bagi perusahaan untuk memperhatikan dan memaksimalkan konflik kerja dan stres kerja melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi yang terjadi dilapangan, serta menambah pengalaman dalam melakukan penelitian dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi, pengetahuan, dan dapat memberikan pemahaman bagi peneliti mengenai pengaruh konflik kerja dan stres kerja melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman dalam menghasilkan karya ilmiah yang relevan, khususnya bagi pihak lain yang mengadakan penelitian dengan focus kajian yang sama dengan peneliti.