

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era persaingan ini, setiap pegadaian berusaha untuk mempertahankan kelangsungan usahanya masing-masing. Salah satu caranya adalah dengan mengoptimalkan kinerja dari karyawan agar kinerja perusahaan dapat terangkat lebih baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan serta melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap perusahaan. Para karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, yaitu dengan memaksimalkan waktu dalam bekerja, disiplin dan jujur agar dapat mencapai hasil kerja dengan kualitas dan kuantitas yang baik.

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang kepegawaian, karena sumber daya manusia dianggap sangat penting. Perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia.

Tugas Manajemen Sumber Daya Manusia untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Menurut **Mangkunegara (2015)** Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi diantara

apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan. **Wirawan (2015)** mendefinisikan bahwa “konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi yang menghasilkan keluaran konflik”. salah satu konflik di sebuah organisasi atau perusahaan adalah konflik antar individu yang disebabkan oleh ketidakcocokan persepsi, kurang pandai dalam beradaptasi, dan perkataan kurang sopan. Ada 6 jenis konflik yaitu konflik dalam diri seseorang, konflik antar individu, konflik antar anggota kelompok, konflik intraorganisasi, dan konflik antar organisasi.

Menurut **Gitosudarmo (2016)** mengenai perubahan pandangan tentang konflik, setidaknya ada 3 pandangan yang berbeda tentang konflik yaitu: pandangan tradisional, pandangan aliran hubungan manusiawi dan pandangan interaksionis. Dari perubahan pandangan tentang konflik tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap konflik organisasi mengalami perubahan dari waktu ke waktu, adanya suatu konflik dapat berperan fungsional ataupun berperan salah (disfungsional).

Stres kerja Menurut **Handoko (2015)** adalah “Suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang”. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Gejala-gejala ini menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Orang-

orang yang mengalami stres bisa menjadi *nerveous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat *relaks*, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif. Mereka biasanya sering melarikan diri dengan minum alkohol atau merokok secara berlebihan. Di samping itu, mereka bahkan bisa terkena berbagai penyakit fisik, seperti masalah pencernaan atau tekanan darah tinggi, serta sulit tidur. Kondisi-kondisi tersebut meskipun dapat juga terjadi karena penyebab-penyebab lain, tetapi pada umumnya hal itu merupakan gejala-gejala stres.

Menurut **Greenberg** dalam **Setiyana (2016)** Stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, dan terkadang perusahaan tidak memperdulikan bagaimana keadaan mental dan kemampuan fisik karyawan di tempat individu tersebut bekerja, karena terkadang banyak perusahaan yang kurang mampu menjalin suatu hubungan dalam hal berkomunikasi, maka kondisi tersebut akan menimbulkan adanya penurunan produktivitas perusahaan, secara keseluruhan. Stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor diluar perusahaan tempat individu bekerja.

Karakteristik Budaya biasanya dikaitkan dengan nilai, norma, sikap dan etika kerja yang dipegang bersama oleh setiap komponen organisasi. Menurut **Coulter (2015)** “Budaya adalah nilai, prinsip, tradisi, dan sikap yang mempengaruhi cara bertindak anggota “. Kinerja karyawan Menurut **Mangkunegara (2015)** adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut **Zainal** dalam **Sari (2017)**, hasil penilaian kinerja menunjukkan apakah sumber daya manusia telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja karyawan merupakan refleksi dari berkembang atau tidaknya perusahaan.

Menurut **Mangkunegara (2015)**, kinerja atau prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan 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. Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan operasional yang diambil **Mangkunegara (2015)**.

Kinerja pegawai pada suatu organisasi tidak bisa dilepaskan dari Banyaknya konflik kerja yang terjadi dalam organisasi tersebut, konflik kerja

adalah konflik yang terjadi dalam suatu organisasi secara umum akan memberikan pengaruh terhadap suasana kerja khususnya kinerja karyawan. Oleh karena itu perlu adanya manajemen dan kesolidan dalam hal berkerja sama untuk menciptakan suasana yang tidak menimbulkan perpecahana antar karyawan oleh perusahaan itu sendiri.

Stres kerja dapat menurunkan kinerja dan semangat pegawai dalam bekerja, stres yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan seseorang menjadi tidak jernih dalam berfikir dan bersikap serta sulit mengambil keputusan yang tepat. Akibat yang paling mengkhawatirkan adalah kinerja karyawan akan menurun, karyawan tersebut lari dari tanggung jawabnya, frustrasi kerja, absensinya meningkat bahkan berhenti kerja. Oleh karena itu pengendalian stres kerja sangat dibutuhkan sehingga stres bisa berada dalam tingkatan yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan. Efektifitas proses komunikasi dua arah antara pihak manajemen dan karyawan adalah penting untuk mengidentifikasi penyebab stres yang potensial dan pemecahannya karena stres akan selalu menimpa pekerja maupun organisasi.

Perusahaan dalam penelitian ini adalah PT. Pegadaian (Persero) CP Terendam Padang, Sumatera Barat yang bergerak dibidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur dan cara yang relative sederhana. Masalah yang ada di perusahaan ini adalah pengembangan kerja karyawan yang belum secara optimal. Salah satu bentuk kurangnya pengembangan karyawan di perusahaan ini adalah adanya konflik kerja, terjadinya stres kerja yang belum diberikan solusi yang baik dan adanya

karakteristik budaya yang perlu diterapkan agar kinerja karyawan lebih baik. Konflik kerja yang terjadi dapat menurunkan tingkat kinerja karyawan, hal ini tentunya akan sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Semakin tumbuhnya usaha pada PT. Pegadaian membuat persaingan dalam jasa gadai semakin ketat, sehingga usaha jasa gadai saling bersaing di dalam memberikan pelayanan. Mengingat hal tersebut permasalahan konflik kerja, stres kerja diantara karyawan masih perlu dibenahi agar semua keluhan serta kendala karyawan dalam bekerja dapat segera diatasi sehingga kinerja yang diharapkan tercapai seperti adanya konflik, stres kerja. Hal-hal seperti ini diakibatkan belum diterapkannya karakteristik budaya dan kinerja karyawan yang dinilai kurang baik.

PT. Pegadaian yang berskala nasional dan memiliki tujuan yang bagus dilengkapi dengan fasilitas memadai, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa SDM yang baik, kemungkinan besar perusahaan tidak dapat mencapai tujuan. SDM sebagai penggerak yang vital dalam suatu organisasi haruslah dikelola secara efektif dan efisien agar tujuan perusahaan lebih mudah untuk dicapai. Namun, dalam mengelola dan mengatur karyawan tidaklah mudah karena manusia mempunyai pikiran, perasaan, status dan latar belakang yang berbeda yang dibawa dalam organisasi. Karyawan tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya dengan mudah, berbeda dengan mesin, modal ataupun gedung. Pada dasarnya manusia bersifat unik berbeda satu sama lain baik dalam kebutuhan, keinginan, pemikiran, dan perilaku.

Berikut ini Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang yang dilihat dari hasil penghimpunan dana bulan Juni sampai Oktober 2019 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Penghimpunan Dana PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang
Juni-Oktober 2019

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Realisasi
Juni	Rp 2.500.000.000	Rp 1.930.000.000	77,2 %
Juli	Rp 2.500.000.000	Rp 1.870.000.000	74,8 %
Agustus	Rp 2.500.000.000	Rp 2.090.000.000	83,6 %
September	Rp 2.500.000.000	Rp 1.920.000.000	76,6 %
Oktober	Rp 2.500.000.000	Rp 2.010.000.000	80,4 %
Rata-rata	Rp 2.500.000.000	Rp 1.964.000.000	78,56 %

(Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Cp Terendam Padang)

Dari tabel 1.1 di atas dapat di simpulkan penghimpunan dana yang di hasilkan oleh karyawan PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang pada bulan Juni target Rp 2.500.000.000, realisasi Rp 1.930.000.000 dengan persentasinya sebesar 77,2%. Pada bulan juli target Rp 2.500.000.000, realisasi Rp 1.870.000.000 dengan persentasinya sebesar 74,8%. Pada bulan agustus target Rp 2.500.000.000, realisasi Rp 2.090.000.000 dengan persentasinya sebesar 83,6%. Pada bulan september target Rp 2.500.000.000, realisasi Rp 1.920.000.000 dengan persentasinya sebesar 76,6%. Pada bulan Oktober target Rp 2.500.000.000, realisasi Rp 2.010.000.000 dengan persentasinya sebesar 80,4%. Dengan rata-rata target Rp 2.500.000.000 sedangkan realisasinya hanya Rp 1.964.000.000 dan persentasi pencapaiannya sebesar 78,56%.

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja karyawan belum optimal, disinyalir disebabkan oleh Konflik Kerja, Stress Kerja dan Karakteristik Budaya.

Berdasarkan hal tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh antara konflik, stres kerja an karakteristik budayadan kinerja karyawan dengan judul“**Pengaruh Konflik Kerja, Stress kerja dan Karakteristik Budaya Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terandam Padang**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya konflik kerja yang terjadi pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terandam Padang.
2. Terjadinya stres kerja yang belum di berikan solusi yang baik pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terandam Padang.
3. Adanya karakteristik budaya yang perlu diterapkan agar kinerja karyawan lebih baik pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terandam Padang.
4. Konflik kerja yang terjadi dapat menurunkan tingkat kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terandam Padang.
5. Karakteristik budaya belum terlalu diterapkan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terandam Padang.
6. Motivasi kerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terandam Padang masih rendah.

7. Semangat kerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang masih rendah.
8. Kerja sama antar karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang masih rendah.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, dalam penelitian ini dapat difokuskan pada tiga variabel bebas yaitu: Konflik Kerja (X_1), Stres Kerja (X_2), Karakteristik Budaya (X_3), dan sebagai variabel terikatnya yaitu Kinerja Karyawan (Y) studi kasus PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh konflik kerja, stress kerja dan karakteristik budaya terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh stress kerja Terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh karakteristik budaya terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama konflik, stress kerja dan karakteristik budaya terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini.

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai berikut :

1. Pengaruh untuk mengetahui konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang.
2. Pengaruh untuk mengetahui stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang.
3. Pengaruh untuk mengetahui karakteristik budaya terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang.
4. Pengaruh untuk mengetahui secara bersama-sama konflik , stres kerja dan karakteristik budaya terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (PERSERO) CP Terendam Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak yang terkait, diantaranya:

1. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapat gelar Sarjana Ekonomi di program studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, serta menambah pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia dan keterampilan menulis yang baik dan benar.

2. Bagi akademik, menjadi tambahan karya ilmiah yang berkaitan dengan manajemen Sumber Daya Manusia khususnya berkaitan dengan konflik kerja , stres kerja , karakteristik budaya dan Kinerja Karyawan.
3. Bagi instansi, sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengambil keputusan dimasa yang akan datang.
4. Bagi penulis selanjutnya, sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan selanjutnya terutama berkaitan dengan konflik kerja , stres kerja , karakteristik budaya dan Kinerja Karyawan.