

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia adalah elemen penting dari sebuah perusahaan. Karyawan sebagai sumber daya utama perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Karena jika konsumen merasa tidak puas dapat melakukan komplain yang dapat merusak citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan, maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktifitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dan operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aspek terpenting dalam sebuah perusahaan guna mencapai tujuan dan kesuksesan perusahaan. Perusahaan dalam perjalanannya akan semakin maju dan berkembang serta mempunyai

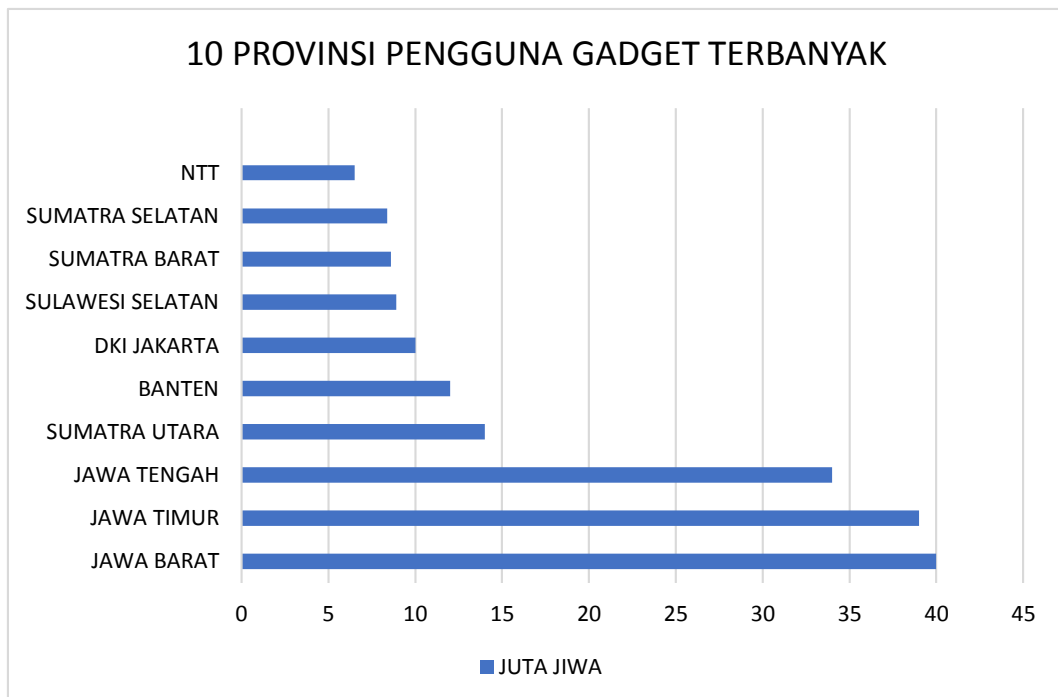
banyak tantangan dan hambatan salah satunya adalah bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan didalamnya.

Penetrasi perkembangan internet yang sangat pesat membuat industri telekomunikasi di Indonesia tumbuh subur. Tak hanya perusahaan-perusahaan besar produsen *smartphone* dan operator telekomunikasi yang menikmatinya, tapi juga pengusaha kecil penjual eceran pulsa dan telepon genggam atau HP. Hal itu terbukti dari semakin menjamurnya pada para pedagang HP dan pulsa di pusat perbelanjaan hingga pinggir jalan (<https://economy.okezone.com>).

Indonesia mampu menjadi basis produksi bagi pengembangan industri perangkat telekomunikasi kelas dunia. Terlebih lagi dengan didukung potensi pasar dalam negeri yang sangat besar serta sejumlah produsen komponen lokal yang cukup kompetitif.

Data Kementerian Perindustrian (Kemenperin) mencatat, saat ini terdapat 24 perusahaan manufaktur komponen produk ponsel dan tablet di dalam negeri. Sementara itu, berdasarkan laporan e-Marketer, pengguna aktif *smartphone* di Indonesia akan tumbuh dari 55 juta orang pada tahun 2015 menjadi 100 juta orang tahun 2018. Dengan jumlah tersebut, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah China, India, dan Amerika.

Maka dari itu akibat pengguna aktif *smartphone* akan bertambah di Indonesia, akan berpengaruh juga ke tiap bagian kota di Indonesia yang menggunakan *smartphone*, di tiap provinsi yang ada di Indonesia pasti akan ada kenaikan jumlah pengguna gadget.



Sumber: sdi.net.id/peringkat-provinsi-pengguna-gadget

Gambar 1.1
10 Provinsi Pengguna Gadget Terbanyak di Indonesia

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa Jawa Barat adalah provinsi terbanyak yang menggunakan gadget. Oleh karena itu, industri gadget di provinsi Jawa Barat sangat berkembang pesat dan banyak pelaku usaha yang memanfaatkan kondisi ini.

Tabel 1.1
Jumlah perusahaan gadget di Kab Garut selama 3 tahun terakhir

2016	2017	2018
35 perusahaan	41 perusahaan	74 perusahaan

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut

Seiring dengan perkembangan industri gadget yang ada di kabupaten Garut, para wirausahawan dengan cepat memanfaatkan kondisi tersebut. Salah satunya membuka counter handphone. Hal ini dikarenakan dengan banyaknya permintaan pasar yang terus meningkat di tiap tahunnya.

Persaingan di bidang bisnis industri gadget semakin ketat mengharuskan perusahaan mempersiapkan diri sebaik mungkin jika ingin mempertahankan eksistensi dalam persaingan antara perusahaan sejenis lainnya. Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan gadget, membuat banyak perusahaan yang bergerak di bidang industry gadget ini berlomba agar kualitas gadget yang di tawarkan oleh perusahaan tersebut lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan sejenis.

Oleh karena itu para pembisnis jeli melihat peluang di industri gadget, selain hampi semua orang memiliki gadget, gadget juga sangat melekat dengan gaya hidup jaman sekarang yang bahkan tidak dapat di pisahkan. Gadget juga bisa masuk kedalam kategori barang yang wajib untuk membantu sebagai alamat komunikasi pada jaman sekarang. Atas beberapa faktor itulah mengapa industri gadget hadir. Berikut data yang bergerak dalam bidang industri gadget di Kabupaten Garut.

Table 1.2
Daftar 5 Perusahaan Gadget Terbesar di Kab Garut 2018

Nama Perusahaan	JUMLAH PEGAWAI
CV NEO PONSEL	62 Orang
EROPA CELLULAR	55 Orang
ERAFONE MEGASTORE	53 Orang
OKE SHOP	45 Orang
AGUNG CELLULAR	45 Orang

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas bahwa CV. Neo Ponsel memiliki jumlah karyawan terbanyak yaitu 62 orang, di bandingan dengan 4 perusahann gadget lainnya. Fenomena yang terjadi dalam persaingan antar perusahaan semakin ketat. Sehingga perusahaan harus memperhatikan karyawannya agar karyawan bekerja secara optimal dan mampu menunjukkan kinerja yang baik pada setiap perusahaan.

Tabel 1.3
Daftar Pelanggan perusahaan Gadget di Kab Garut 2018

No	Perusahaan	Peringkat	Rata- rata Pelanggan
1	AGUNG CELULLER	1	30.00%
2	OKE SHOP	2	25.00%
3	ERAFONE MEGASTORE	3	20.00%
4	EROPA CELULLER	4	15.00%
5	CV. NEO PONSEL	5	10.00%

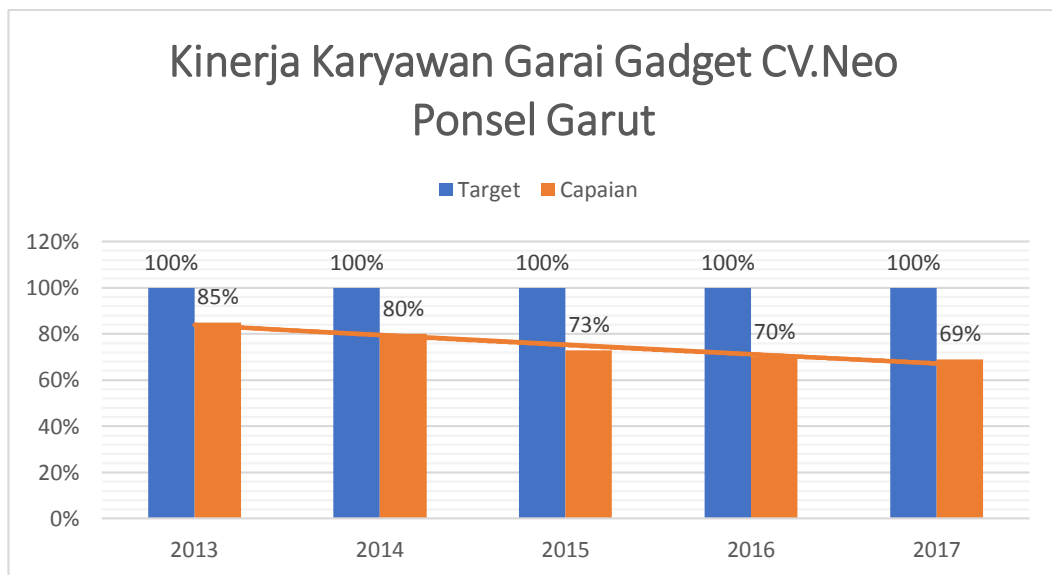
Berdasarkan Tabel 1.3 di atas terlihat bahwa dari ke 5 perusahaan gadget terbesar di Garut berdasarkan presentasi dan peringkat di Kota Garut menunjukkan bahwa CV. Neo Ponsel memiliki peringkat terendah dengan menempati peringkat ke 5 dengan presentase 10.00% turun 1 peringkat dari peringkat ke 4 ke 5 setelah Eropa Celuller menyalip CV. Neo Ponsel dengan peringkat ke 4 dengan presentase 15.00% naik sekitar 5 %. Hadirnya Eropa Celuller yang mengalahkan CV. Neo Ponsel dari segi pelayanan karyawannya yang kurang memuaskan para pelanggan sehingga adanya penurunan pelanggan pada perusahaan CV. Neo Ponsel tersebut. Semakin besarnya peluang usaha pada bisnis perusahaan gadget ini membuat terjadinya banyaknya pesaing ketat dalam meraih pangsa pasar yang luas. Persaingan bisnis yang semakin dinamis ,kompleks dan tidak pasti memacu para pelaku usaha untuk dapat berfikir secara ekreatif dan inovatif agar selalu memberikan diferensiasi serta keunggulan bagi perusahaan.

Tabel 1.4
Target Penjualan Gerai Gadget CV.Neo Ponsel Gart Dari Tahun 2013 - 2017

Tahun	Target Penjualan/Unit	Jumlah Produk Yang Terjual/Unit
2013	1200	754
2014	1600	923
2015	1880	1157
2016	2100	1265
2017	2300	1598

Sumber: Departemen Personalia CV. Neo Ponsel Garut, 2018

Dilihat dari capaian target kinerja karyawan yang menunjukkan target tidak pernah tercapai seperti pada gambar 1.4 Berikut adalah grafik capaian kinerja karyawan Gerai Gadget CV. Neo Ponsel Garut dalam kurun waktu 5 tahun :



Sumber : hasil Preliminary Research, 2018.

Gambar 1.2
Kinerja Gerai Gadget CV. Neo Ponsel Garut

Berdasarkan dari gambar 1.2 data capaian kinerja karyawan gerai gadget CV. Neo Ponsel Garut menunjukkan trend penurunan kinerja dari tahun 2013 ke tahun 2017 sebesar 0,0168% target perusahaan pun tidak pernah tercapai, hal ini menunjukkan perusahaan tersebut mempunyai permasalahan dalam kinerja karyawannya.

Kemudian dalam penelitian ini penulis melakukan pra-survey penelitian kepada karyawan gerai gadget CV. Neo Ponsel Garut sebanyak 30 responden untuk mengetahui variable-variable apa saja yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Berikut ini adalah hasil kuisioner pra-survey, berdasarkan factor-faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja :

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pra-survey berdasarkan factor-faktor yang mempengaruhi kinerja pada Gerai Gadget CV.Neo Ponsel Garut

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Jumlah skor	Skor Ideal	Pencapaian (%)
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Komitmen organisasi	1	10	13	4	2	94	150	63
2	Kepuasan kerja	1	10	14	5	0	97	150	65
3	Gaya kepemimpinan	1	9	12	7	1	92	150	61
4	Lingkungan kerja	0	11	11	6	2	91	150	61
5	kompensasi	1	8	13	7	2	90	150	60
6	motivasi	0	10	11	8	1	90	150	60
7	Stress kerja	2	12	10	5	1	99	150	66
Jumlah Skor rata-rata kemampuan kerja									63
Jumlah Skor = Jumlah Frekuensi x Nilai Tiap Skor									
Skor Ideal = Jumlah Responden x Skor Tertinggi									
Pencapaian % = (Jumlah Skor : Skor Ideal) x 100									

Sumber : Hasil olah data prasurvey 2018

Berdasarkan data hasil pra-survey pada table 1.5 terdapat rata-rata dari beberapa variable. Dan hasil kuisisioner pra-survey menyatakan stress kerja dengan pencapaian 66% yang memiliki prestase tertinggi sehingga menjadikan variable ini bermasalah.

Adapun hasil penelitian Iresa dan Mahida (2015) menyimpulkan bahwa stress kerja dapat berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan mengalami stress kerja tinggi maka akan berdampak juga terhadap kinerja karyawan itu sendiri sehingga mengganggu keberhasilan bagi perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan presurvey penelitian kepada karyawan gerai

gadget CV.Neo Ponsel Garut sebanyak 30 responden untuk mengetahui variable-variable apa saja yang mempunyai pengaruh terhadap stress kerja. Berikut ini adalah hasil kuisisioner presurvey, berdasarkan factor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap stress kerja :

Tabel 1.6
Hasil Kuesioner Pra-Survey Berdasarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi stress kerja Karyawan Gerai Gadget CV.Neo Ponsel Garut

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Jumlah skor	Skor Ideal	Pencapaian (%)
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Disiplin	1	10	13	4	2	94	150	63
2	Beban kerja	1	10	14	5	0	97	150	65
3	motivasi	1	9	12	7	1	92	150	61
4	kompensasi	0	11	11	6	2	91	150	61
5	Konflik kerja	2	12	10	5	1	99	150	66
Jumlah Skor rata-rata kemampuan kerja									63
Jumlah Skor = Jumlah Frekuensi x Nilai Tiap Skor									
Skor Ideal = Jumlah Responden x Skor Tertinggi									

Berdasarkan data hasil pra-survey pada table 1.6 terdapat rata-rata dari beberapa variable. Dan hasil kuisisioner pra-survey menyarakkan bahwa terdapat dua variable yang mempengaruhi stress kerja yaitu konflik kerja dan beban kerja dengan persentase rata-rata tertinggi untuk mempengaruhi stress kerja, sehingga menjadikan variable ini bermasalah.

Sebenarnya stres merupakan keadaan yang wajar karena terbentuk pada diri manusia sebagai respon dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari dari diri manusia terlebih menghadapi zaman kemajuan dalam segala bidang yang dihadapi dengan kegiatan dan kesibukan yang harus dilakukan. Namun stres yang dihadapi karyawan dalam bekerja akan sangat mempengaruhi produktivitas dan kinerja menjadi menurun. Stres kerja pada karyawan CV. Neo Ponsel Garut dapat

dikatakan tinggi, hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena akibat stres kerja yang tinggi, para karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal. Sehingga beban kerja yang di berikan tidak dapat terpenuhi sesuai target yang telah di tetapkan oleh perusahaan dan itu berdampak buruk bagi pendapatan perusahaan itu sendiri.

Dari hasil tabel 1.4, mengenai target penjualan yang dibebankan pada karyawan dari tahun 2013 – 2017, dari tahun 2013 hingga tahun 2017, para karyawan tidak dapat bekerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Meskipun penjualan per unit selalu mengalami kenaikan dari tahun ke tahun tetapi penjualan produk selalu tidak tercapai pada setiap tahunnya. Hal ini menyatakan bahwa kinerja karyawan pada CV. Neo Ponsel Garut dapat dikatakan kurang serta penjualan unit produk akan mempengaruhi pendapatan yang perusahaan dapatkan. Akibat dari stres kerja karyawan, karyawan menjadi tidak dapat fokus untuk bekerja sesuai dengan target perusahaan.

Adapun hasil penelitian yang di lakukan oleh Iresa dan Mahida (2015) menyimpulkan bahwa stress kerja dapat pengaruh besar dari konflik kerja, sehingga ketika karyawan mengalami stress faktor utama penyebab nya yaitu konflik kerja pada perusahaan tersebut. CV. Neo Ponsel Garut adalah salah satu perusahaan ponsel terbesar di Garut yang bergerak di bidang usaha perdagangan dan distribusi resmi dari beberapa provider telekomunikasi di kota Garut. Ada beberpa factor yang dapat mempengaruhi seseorang karyawan mengalami stress kerja dalam suatu perusahaan seperti konflik, beban kerja, dll. Konflik kerja adalah persaingan kurang sehat yang terjadi antar karyawan pada perusahaan dengan sikap emosional yang bertujuan untuk memperoleh kekuasaan atau

kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan bapak Hasan Ali sebagai HRD di CV Neo Ponsel di Kabupaten Garut, didapatkan informasi bahwa nilai-nilai dalam Konflik kerja pada pengaplikasiannya belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih ada saja karyawan yang melanggar nilai-nilai yang ada, namun dari konter sangat tegas dalam memberlakukan punishment kepada karyawan. Nilai-nilai yang sangat kental di dalam perusahaan adalah tentang keramah tamahan, kejujuran, ketulusan, kesopanan, loyalitas, menjunjung tinggi norma & perilaku saat bekerja, professional agar tidak terjadi konflik antar karyawan di perusahaan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan berpendapat juga bahwa nilai-nilai dalam Konflik pada pengaplikasiannya tidak sepenuhnya berjalan dengan baik karena seperti fungsi konflik pada umumnya yang dapat memberikan pemahaman terhadap visi, misi, tujuan, sasaran dari perusahaan, lalu dapat menghasilkan dan meningkatkan beban kerja karyawan, dan dapat memberikan arah dan memperkuat standar perilaku dalam bekerja serta melaksanakan tanggung jawab mereka secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan perusahaan. Namun sebagian karyawan juga berpendapat bahwa nilai-nilai dalam konflik tersebut sudah sesuai dengan kegiatannya selama ini. Keefektifan dalam berkomunikasi menjadi salah satu kendala yang terjadi pada perusahaan tersebut, yang seharusnya dapat menginformasikan atau terkoordinasi antara satu bagian dengan bagian lainnya namun yang terjadi adalah hanya antar bagian masing-masing unit saja yang dapat melakukan komunikasi dengan baik, pada bagian lainnya karyawan kurang menjalin komunikasi dengan baik sehingga

terkadang terjadi *missed communication* antar bagian dalam perusahaan tersebut yang tidak sesuai dengan harapan.

Melalui fenomena yang telah di jabarkan, timbul dugaan bahwa konflik dan beban kerja di anggap menjadi faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja dan memiliki dampaknya terhadap kinerja karyawan. Para karyawan CV. Neo Ponsel Garut di anggap belum maksimal menerapkan peraturan yang ada seperti contohnya dari sikap sesama karyawan yang dapat memicu konflik antar karyawan. Hal ini di buktikan dari hasil wawancara dengan Bpk. Hasan ali yang menyatakan bahwa para karyawan belum bisa menerapkan nilai-nilai yang sangat

Selain itu, perusahaan memberikan beban yang di anggap berat kepada setiap karyawan. Setiap perusahaan pasti memiliki target pencapaian penjualan karena ketercapaian target merupakan tujuan dari perusahaan untuk menghasilkan laba. Oleh karena itu, CV. Neo Ponsel Garut memberikan target penjualan kepada karyawannya. Hal ini di anggap wajar karena setiap perusahaan pasti memiliki tujuan untuk mendapatkan laba dan keuntungan. Tetapi ketika target tahun pertama belum terpenuhi di perusahaan CV. Neo Ponsel Garut perusahaan di tahun berikutnya menaikkan kembali target penjualannya, sehingga karyawan merasa memiliki beban kerja tinggi di karenakan untuk mencapai target di tahun sebelumnya saja belum bisa terslesaikan apa lagi untuk memenuhi target di tahun selanjutnya, sehingga para karyawan CV. Neo Ponsel Garut memiliki tingkat stress kerja yang tinggi. Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan memilih judul **“Pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan CV. Neo Ponsel Garut”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian yang meliputi faktor-faktor yang diindikasikan mempengaruhi kinerja karyawan CV. Neo Ponsel Garut yaitu konflik kerja, beban kerja dan stres kerja.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kinerja Karyawan
 - a. Pencapaian penjualan belum optimal
 - b. Karyawan kurang mampu mengerjakan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan.
 - c. Karyawan cenderung menunda menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan.
 - d. Kinerja karyawan belum optimal.
2. Stress Kerja
 - a. Karyawan bekerja melewati batas kemampuan.
 - b. Konflik dalam lingkungan kerja.
 - c. Beban kerja yang melampaui batas.
 - d. Ketidak nyamanan dalam bekerja.
3. Konflik Kerja
 - a. Pelanggaran nilai-nilai yang ada.
 - b. Terjadinya perselisihan antar karyawan/devisi
 - c. Persaingan antar karyawan

4. Beban Kerja
 - a. Beban kerja yang berlebih

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka Untuk memudahkan dalam penyusunan skripsi ini, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana konflik kerja pada CV. Neo Ponsel Garut
2. Bagaimana beban kerja pada CV. Neo Ponsel Garut
3. Bagaimana stres kerja pada CV. Neo Ponsel Garut
4. Bagaimana kinerja karyawan pada CV. Neo Ponsel Garut
5. Seberapa besar pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap stres kerja pada CV. Neo Ponsel Garut
6. Seberapa besar pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja pada CV. Neo Ponsel Garut
7. Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada CV. Neo Ponsel Garut
8. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Neo Ponsel Garut

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Konflik kerja pada CV. Neo Ponsel Garut

2. Beban kerja pada CV. Neo Ponsel Garut
3. Stres kerja karyawan pada CV. Neo Ponsel Garut
4. Kinerja karyawan pada CV. Neo Ponsel Garut
5. Besarnya pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap stres kerja pada CV. Neo Ponsel Garut
6. Besarnya pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan pada CV. Neo Ponsel Garut
7. Besarnya pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan pada CV. Neo Ponsel Garut
8. Besarnya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Neo Ponsel Garut

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian berisi pengungkapan secara spesifik kegunaan yang hendak dicapai baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis yang di peroleh dari penelitian ini akan memberikan wawasan keilmuan dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya teori konflik kerja, beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam mengkaji penerapan manajemen sumber daya manusia terutama memberikan

gambaran yang berkaitan dengan konflik kerja dengan beban kerja dan pengaruhnya terhadap stres kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan pada CV.Neo Ponsel Garut.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung

Hasil Penelitian ini sebagai sumbangan karya ilmiah yang dapat memperkaya koleksi perpustakaan serta mungkin akan bermanfaat bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang dan dapat dijadikan sebagian salah satu bahan pembandingan.