

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia sebagai Negara berkembang dilihat sebagai pasar potensial yang memiliki pertumbuhan. Hal tersebut menyebabkan kondisi persaingan dunia bisnis semakin ketat. Menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk bisa menciptakan suatu keunikan tersendiri diiringi penanaman citra yang positif terhadap produk yang di produksi agar dapat unggul diantara para pesaing. Salah satu industri yang berkembang pesat di Indonesia adalah industry kosmetik.

Sumber daya manusia mempunyai peran penting di dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung oleh sarana dan prasarana dan sumber dana, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan perusahaan tersebut tidak akan terselesaikan secara baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Perencanaan kinerja dalam perusahaan merupakan suatu proses karyawan dan manajer berkerja sama merencanakan apa yang harus dikerjakan di masa yang akan datang, menentukan bagaimana kinerja diukur untuk mengatasi kendala serta mencapai pemahaman bersama bagaimana pekerjaan yang akan dilakukan itu. Kinerja seseorang dikatakan baik apabila mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia digaji dan diberi upah sesuai dengan perjanjian dan mempunyai harapan

yang lebih baik. Mengenai upah dan adanya harapan merupakan hal yang menciptakan semangat agar karyawan bersedia berkerja dan melakukan kegiatan berkerja dengan kinerja yang baik. Pengelolaan karyawan bukanlah hal yang mudah, karena karyawan mempunyai pikiran, status, serta latar belakang heterogen. Oleh sebab itu pemimpin perusahaan harus bisa mendorong mereka agar tetap produktif dalam mengerjakan tugasnya masing-masing dengan cara terus menerus meningkatkan semangat kerja karyawannya. Sehingga karyawan dapat mempertahankan loyalitas karyawan guna untuk mencapai tujuan perusahaan.

Semangat kerja sebagai suatu iklim atau suasana kerja yang terdapat didalam suatu organisasi menunjukkan rasa kegairahan didalam melaksanakan pekerjaan dan mendorong karyawan untuk berkerja secara lebih baik dan produktif. Semangat kerja merupakan hal yang penting yang harus dijalani oleh setiap karyawan didalam perusahaan manapun karena semangat kerja menggambarkan perasaan senang individu atau kelompok yang mendalam dan puas terhadap kebijakan, karir, kondisi kerja, kerjasama, dan lingkungan kerja serta mendorong mereka untuk berkerja lebih produktif. Adapun ciri-ciri dari semangat kerja yaitu tingkat absensi yang rendah, *labour turn over* yang menurun, dalam realisasinya semangat kerja dapat terlihat dari kehadiran karyawan untuk bekerja. Berdasarkan wawancara kepada Ibu Tenti Rahmawati selaku karyawan PT. Jafra Komestik diperoleh bahwa dalam berkerja sehari-hari masih banyak karyawan yang cenderung lebih sensitif ini dapat dilihat dari perilaku karyawan yang mudah marah dan juga karyawan cenderung menunda pekerjaan yang dikerjakannya karena karyawan merasa stress dalam berkerja. Selain itu

kurangnya rasa saling mendukung terhadap beban pekerjaan masing-masing karyawan menyebabkan konflik sering terjadi terutama dikarenakan sikap saling menjatuhkan hanya untuk sekedar menguatkan posisi di depan pimpinan. PT.Jafra Kosmetik merupakan perusahaan kecantikan yang berasal dari California , USA yang berdiri pada bulan Agustus 1965 dan mulai memproduksi di Indonesia pada tahun 2013 yang bergerak di bidang kecantikan yang memproduksi alat kecantikan seperti *make up* , *skin care* , *parfume* ,masker wajah ,dll . dalam kegiatan kinerjanya karyawan PT.Jafra dituntut untuk memiliki semangat kerja yang tinggi, tetapi dalam realisasinya data absensi karyawan di PT.Jafra Kosmetik mempunyai presentase absensi yang kurang baik. Adapun data kehadiran di PT.Jafra Kosmetik adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survei Absensi Karyawan PT.Jafra Kosmetik**  
**Menara Duta Jakarta Selatan Tahun 2014-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah karyawan</b>	<b>Realisasi absensi</b>	<b>Target absensi</b>
2014	40	48%	100%
2015	40	74%	100%
2016	40	31%	100%
<b>Rata-rata</b>		<b>51%</b>	<b>100%</b>

Sumber : PT.Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan

Berdasarkan Tabel 1.1 tingkat absensi di PT.Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan, dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 memiliki tingkat absensi paling tinggi. Tentu saja ini akan mempengaruhi terhadap produktivitas kerja karyawan. Dalam hal ini akan menyebabkan tidak akan tercapainya target perusahaan dikarenakan kurangnya semangat karyawan dalam bekerja. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kondisi semangat kerja karyawan masih kurang

optimal, sehingga menyebabkan tingkat turn over yang cukup tinggi. Dapat dilihat dari data Dalam tabel 1.2 :

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survei Data Karyawan Keluar PT.Jafra Kosmetik**  
**Menara Duta Jakarta selatan**

Tahun	Masa Kerja			Jumlah Karyawan Keluar
	1-3 Tahun	4-5 Tahun	>5 Tahun	
2014	4	6	-	10
2015	5	3	-	8
2016	7	5	2	14

Sumber: PT . Jafra Kosmetik Indonesia Menara Duta Jakarta Selatan

Data Tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat keluar karyawan di PT . Jafra Kosmetik Indonesia , cukup tinggi walaupun dengan jumlah relatif rendah akan tetapi dilihat dari lama berkerja menunjukkan dibawah tiga tahun banyak sekali yang mengundurkan diri. Dilihat dari angka keluar tiap tahun pada tahun 2015 PT Jafra Kosmetik banyak karyawan yang keluar, baik secara mengundurkan diri maupun di diberhentikan. Data tersebut dapat diketahui semangat kerja karyawan sangat kurang optimal, dilihat dari tingginya jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan.

Dari uraian permasalahan di atas dan informasi yang didapat dari para karyawan, yaitu turunnya semangat kerja karyawan dikarenakan oleh dua faktor dominan yaitu konflik kerja dan stress kerja. Konflik kerja adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok dalam suatu perusahaan karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Selain itu konflik diartikan sebagai perbedaan, pertentangan, dan perselisihan, konflik yang bertentangan dengan tujuan kelompok disebut konflik

disfungsional. Adapun konflik kerja yang bersifat disfungsional yaitu, mendominasi diskusi, tidak senang bekerja dalam kelompok, benturan kepribadian, perselisihan antar individu dan ketegangan.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara dengan beberapa orang karyawan di PT .Jafra Kosmetik Indonesia adalah konflik antara rekan kerja, yaitu kurang adanya rasa saling mendukung dalam mengerjakan pekerjaan sebagai *team*, disamping itu sifat saling menjatuhkan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya demi menguatkan posisinya di depan pimpinan.

Adapun faktor dominan lainnya yaitu stress kerja. Stress kerja merupakan permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian. Stress kerja sebenarnya tidak selalu berdampak negatif, stress pada takaran yang proposional dapat berfungsi sebagai motivator dalam berkerja. Stress seperti ini sering disebut *eustress*. Namun pada kenyataannya stress kerja yang sering terjadi adalah stress yang membawa dampak negatif, secara sederhana diartikan sebagai suatu keadaan tertekan baik secara fisik maupun psikologis. Adapun reaksi karyawan yang stress dalam pekerjaan yaitu: cepat tersinggung, tidak komunikatif, lelah mental, kehilangan spontanitas dan kreativitas, mudah lelah secara fisik, pusing kepala, merokok berlebihan, menunda atau menghindari pekerjaan.

Berdasarkan informasi hasil wawancara dari Koordinator karyawan PT. Jafra Kosmetik Indonesia Menara Duta Jakarta Selatan, bahwa stress kerja yang terjadi pada PT. Jafra Kosmetik Indonesia karyawan cenderung lebih sensitif, mudah marah terhadap sekelilingnya apabila pihak pimpinan memberikan tuntutan pekerjaan yang berlebih dengan tuntutan waktu yang terbatas. Disamping

itu karyawan terlihat cenderung menunda atau menghindari kelelahan akibat stress terhadap banyaknya tugas yang dikerjakan.

Adapun dari permasalahan yang diuraikan di atas, maka dapat terlihat pada karyawan di PT. Jafra Kosmetik Indonesia selalu mengalami stress dalam melakukan pekerjaannya, dan konflik kerja yang terus menerus berkelanjutan yang membuat suasana dalam lingkungan kerja menjadi tidak kondusif, turunnya semangat kerja dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, diantaranya penurunan tingkat kehadiran dan banyaknya karyawan yang cenderung masuk kerja tidak pada waktunya. Untuk itu PT. Jafra Kosmetik Indonesia berusaha untuk mengurangi tingkat stress kerja karyawan dan meminimalisir konflik-konflik yang dianggap merugikan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stress dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Serta Implikasinya Kinerja Karyawan Pada PT. Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan”**

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dari permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap variabel konflik, stress kerja, semangat kerja dan kinerja karyawan.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat ditarik identifikasi masalahnya dalam semangat kerja karyawan pada PT. Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan, dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

#### Indikasi Stress Kerja

1. Karyawan cenderung masih banyak yang cepat tersinggung atau lebih sensitif
2. Karyawan cenderung menunda atau menghindari pekerjaan.

#### Indikasi Konflik Kerja

3. Kurang ada rasa saling mendukung antara rekan kerja dalam mengerjakan pekerjaan
4. Saling menjatuhkan sesama rekan kerja demi menguatkan posisinya di depan pimpinan.

#### Indikasi Semangat Kerja

1. Ketidakhadiran karyawan masih tinggi setiap tahunnya
2. Jumlah Karyawan Keluar di dalam perusahaan yang masih tinggi setiap tahunnya.
3. Kurangnya tanggung jawab pribadi yang tinggi
4. Karyawan cenderung masih banyak yang kurang disiplin dan tepat waktu

#### Indikasi Kinerja Karyawan

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana stress yang terjadi di PT . Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan.
2. Bagaimana konflik kerja yang terjadi di PT . Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan.

3. Bagaimana semangat kerja karyawan di PT . Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT. Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan
5. Seberapa besar pengaruh stress dan konflik kerja terhadap semangat kerja serta implikasinya kinerja karyawan di PT. Jafra Kosmetik Menara duta Jakarta Selatan secara simultan dan parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis:

1. Konflik yang terjadi pada karyawan PT . Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan.
2. Stress kerja yang terjadi pada karyawan PT . Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan.
3. Semangat kerja Karyawan di PT . Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan.
4. Kinerja Karyawan di PT. Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan.
5. Pengaruh stress dan konflik kerja terhadap semangat kerja karyawan serta implikasinya kinerja karyawan di PT Jafra Kosmetik Menara Duta Jakarta Selatan.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, selain



itu penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat terutama:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan penelitian teoritis sebagai berikut:

##### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru yang berhubungan dengan pengetahuan pengaruh Stress, Konflik terhadap Semangat Kerja serta Implikasinya kinerja Karyawan di PT Jafra Kosmetik. Selain itu dapat dijadikan sebagai suatu perbandingan antara teori dalam dengan penerapan dalam dunia kerja yang sebenarnya.

##### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik-topik yang berkaitan dengan penelitian ini baik bersifat melanjutkan maupun melengkapi.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dan pertimbangan yang berarti dalam membuat keputusan bagi pemimpin di masa yang akan datang.

#### **1.4.3 Kegunaan Akademis**

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia.
2. Bagi Penelitian lebih lanjut dapat dijadikan bahan perbandingan dan masukan dalam melakukan penelitian sejenis.