

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu masalah yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia yang besar apabila dapat didayagunakan secara efektif dan efisien akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya kemajuan perusahaan. Namun tidaklah mudah mengatur karyawan yang setiap individunya memiliki keinginan, kemauan, pemikiran, latar belakang, status dan perasaan yang berbeda-beda. Oleh karena itu dalam perusahaan perlu adanya manajemen yang khusus untuk mengelola sumber daya manusia yaitu manajemen personalia.

Karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam setiap kegiatan yang ada di dalam perusahaan, karena karyawan merupakan kekuatan sentral yang menggerakkan dinamika organisasi dan yang nantinya akan mewujudkan tujuan perusahaan. Di dalam suatu perusahaan atau organisasi konflik, perselisihan, percekocokan, pertentangan dapat terjadi kapan saja dan dimana saja, antar siapa saja, dan menyangkut apa saja. Kondisi yang seperti ini apabila dibiarkan akan terus-menerus dan berkepanjangan serta dapat menimbulkan akibat negatif bagi semua pihak, hubungan dan kerja sama dengan orang lain menjadi kurang

nyaman, suasana kurang baik dan hubungan satu sama lain yang terlibat tidak lancar, terganggu, bahkan tidak jarang macet dan saling merugikan. Tetapi jika hal ini ditangani dengan baik akan bermanfaat bagi semua orang yang terlibat di tempat kerja dan tercapainya tujuan lembaga kerja yang bersangkutan.

Oleh karena itu karyawan dinilai tidak hanya berdasarkan tingkat kepandaian atau berdasarkan pelatihan dan pengalaman, tetapi juga seberapa baik mengelola diri sendiri dan berhubungan dengan orang lain, karena pada saat bekerja tidak jarang konflik akan muncul, hal ini terjadi karena adanya ketidaksesuaian pikiran antara orang yang satu dengan yang lain dan terdapat rasa emosional yang tinggi yang tidak dapat dikendalikan. Pada umumnya konflik selalu menimbulkan dampak negatif seperti stres dan dapat menurunkan semangat kerja bahkan menghambat pengembangan perusahaan. Secara sederhana berarti bahwa konflik mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, dengan kata lain dapat menyebabkan karyawan mengalami stres kerja. Dengan demikian kesadaran akan adanya konflik di tempat kerja, dapat menemukan sebab-sebabnya secara dini, dan dapat mengelola konflik dengan baik merupakan hal yang sangat diperlukan.

Salah satu perusahaan yang memiliki potensi terhadap munculnya konflik ini yakni PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung. PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung merupakan mitra perusahaan PLN yang bergerak di bidang perdagangan umum, pembangunan, perindustrian, jasa pengangkutan darat, percetakan dan jasa. Perusahaan ini memiliki karyawan sebanyak 221 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Karyawan PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung Menurut Bagian Pada Tahun 2009

No	Bagian	Jumlah (orang)
1.	Administrasi	150 orang
2.	Driver	69 orang
3.	Staf	3 orang
Total Karyawan		221 orang

Sumber: PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung, 2009

Berdasarkan peraturan yang telah ditentukan oleh perusahaan, pekerjaan terbagi kedalam tiga *shift*. *Shift* pertama dari pukul 07.30-16.30 dengan waktu istirahat selama 1 jam yaitu dari pukul 12.00-13.00, *shift* kedua dari pukul 16.30-21.30 dengan waktu istirahat dari pukul 18.00-19.00, dan *shift* ketiga dari pukul 21.30-07.30 dengan waktu istirahat selama satu jam yaitu dari pukul 04.30-05.30. *Shift* ini berlaku bagi semua karyawan khususnya pada pengaduan pelanggan (*call center*).

Banyaknya tuntutan yang harus dipenuhi para tenaga kerja untuk memenuhi kebutuhan pelanggan memerlukan suatu keuletan dan ketenangan dalam bekerja. Ketenangan bekerja sangat diperlukan untuk pencapaian keberhasilan dalam organisasi. Jika karyawan mengalami ketidaktenangan dalam bekerja atau dengan kata lain stres kerja atau bahkan ada konflik dalam suatu organisasi, akibatnya hasil kerja akan kurang memuaskan bahkan kadang-kadang bisa gagal. Oleh karena itu diperlukan suasana yang tenang, nyaman dan pelaksanaan pekerjaan yang baik agar keberhasilan suatu kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai.

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi para karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya adalah bagaimana bisa mengendalikan emosinya. Artinya seorang karyawan haruslah mampu untuk menggunakan emosi secara efektif karena tuntutan pekerjaan. Apabila tidak mampu mengendalikan emosi maka akan mungkin timbulnya konflik, kondisi yang seperti ini dapat mengakibatkan seorang karyawan mengalami stres kerja serta dapat merugikan perusahaan. Konflik dapat terjadi pula akibat dari kesalahpahaman atau berbedanya pendapat ketika dalam suatu pekerjaan. Apabila tidak ada yang menengahinya maka konflik akan menjadi masalah yang besar dan berdampak buruk untuk perusahaan. Tak ada konflik tanpa sebab dan akibatnya, yang tampak mungkin bukanlah konflik itu sendiri, tetapi hanya gejala-gejalanya saja yang dapat terlihat secara jelas. Misalnya saling berdiam diri atau tidak saling tegur sapa karena suatu hal, tidak masuk kerja bahkan berniat untuk keluar dari tempat kerja.

Tingkat konflik yang tinggi dapat merintangikan keefektifan dari sebuah perusahaan, dapat mengakibatkan berkurangnya kepuasan dari karyawan, meningkatnya kemangkiran/absensi dan meningkatnya perputaran karyawan. Suatu konflik dapat terjadi karena masing-masing pihak atau salah satu pihak merasa dirugikan. Kerugian ini bahkan tidak hanya bersifat material, melainkan dapat juga bersifat non material. Konflik adalah penyebab terjadinya stres kerja. Stres kerja dapat mengganggu bahkan merugikan sendiri sebagai pribadi dan dapat merugikan perusahaan pula. Secara kasat mata konflik tidak bisa terlihat jelas tetapi mungkin hanya gejala-gejalanya saja yang dapat ditemukan di dalam perusahaan. Gejala

konflik yang sering terjadi di PT Indo Citra Mandiri dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Gejala Konflik yang Sering Terjadi di PT Indo Citra Mandiri

No	Konflik
1.	Hubungan sesama rekan yang kurang harmonis
2.	Kecemburuan sosial
3.	Kesepakatan kerja (peraturan perusahaan) yang kurang transparansi
4.	Suasana kerja yang kurang mendukung
5.	Gaji/upah yang tidak layak

Sumber: Wawancara, 14 September 2009.

Pada tabel di atas jelas terlihat bahwa gejala konflik yang sering terjadi di PT Indo Citra Mandiri tidak hanya menyangkut hubungan interaksional antar sesama karyawan, namun termasuk juga terhadap struktur dan kebijakan perusahaan. Akibat konflik yang terjadi ini, tidak jarang karyawan mengalami stres kerja, prestasi kerja karyawan akan berkurang, produktivitas rendah dan hasil kerja keseluruhan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Stres kerja ini dapat terlihat dari kesehatan masing-masing karyawan yang menurun yang dapat menyebabkan mereka tidak masuk kerja karena sakit seperti demam tinggi, hipertensi ataupun berbagai macam penyakit lainnya. Berdasarkan klaim kesehatan jamsosotek dari beberapa karyawan PT Indo Citra Mandiri yang sakit diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Karyawan PT Indo Citra Mandiri Yang Tercatat Dalam Klaim Kesehatan Jamsostek Selama Bulan April-Agustus 2009

No	Bulan	Jumlah
1.	April	5 orang
2.	Mei	17 orang
3.	Juni	-
4.	Juli	11 orang
5.	Agustus	1 orang
	Jumlah	34 orang

Sumber: PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung, 2009.

Apabila kita lihat tabel 3 di atas, jumlah karyawan PT Indo Citra Mandiri yang tercatat di klaim kesehatan jamsostek setiap bulannya mengalami peningkatan dan terkadang mengalami penurunan, tergantung bagaimana kondisi kesehatan dan permasalahan yang dihadapi masing-masing karyawan. Namun faktor yang menyebabkan menurunnya kesehatan karyawan-karyawan ini biasanya adalah karena adanya stres kerja yang diawali dengan gejala konflik atau ketidaksesuaian dengan harapan masing-masing karyawan.

Stres muncul dalam berbagai cara, seperti yang dialami karyawan PT Indo Citra Mandiri gejala stres nampak dalam berbagai bentuk misalnya karena adanya perbedaan pendapat dalam mengambil keputusan, konflik kecil antar karyawan yang disebabkan karena kecemburuan sosial, bahkan stres kerja juga dapat dilihat dari kesehatan mereka yang menurun yakni sakit kepala, hilang selera makan, rawan kecelakaan, sensitif dan lekas marah. Adapun gejala-gejala yang timbul akibat stres ini secara umum menurut Robbins dapat di bagi dalam tiga kategori: gejala fisiologis antara lain: sakit kepala, tekanan darah tinggi, dan penyakit jantung. Gejala psikologis diantaranya: kecemasan, murung, berkurangnya

kepuasan. Dan Gejala perilaku: produktivitas, kemangkiran, dan tingkat keluarnya karyawan (Robbins, 2001: 309).

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Gejala-gejala ini menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Karyawan yang mengalami stres bisa menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah, tidak dapat relaks atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif. Lebih lanjut, mereka melarikan diri dengan minum alkohol (minuman keras) dan /atau merokok secara berlebihan. Di samping itu, mereka bahkan bisa terkena berbagai penyakit fisik, seperti masalah pencernaan atau tekanan darah tinggi bahkan sulit tidur. Hampir setiap kondisi pekerjaan bisa menyebabkan stres (Gukguk, 2008: 6) antara lain:

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervisi yang jelek
4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
7. Kemenduaan peranan
8. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan kelompok
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan
11. Berbagai bentuk perubahan

Dalam penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Resti Bintang pada tahun 2008 pada Financial advisor AJB Bumiputera 1912 Cabang Asuransi Kumpulan Bandar Lampung menyatakan bahwa peningkatan faktor stres kerja berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja, perubahan terhadap gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku terhadap tingkat produktivitas pun juga besar pengaruhnya. Gejala yang ditemukan seperti sering menunda-nunda pekerjaan, jarang masuk kerja, tidak puas terhadap upah yang diberikan perusahaan akibatnya timbul sakit kepala, keringat yang berlebihan, tingkat merokok yang tinggi dan bahkan serangan jantung. Sehingga semangat kerja, produktivitas kerja dan prestasi karyawan menurun.

Gejala stres itu pun nampak pada karyawan PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung diantaranya ada yang mengalami gejala-gejala sebagai berikut: sakit kepala, perasaan cemas, merokok yang berlebihan dan berkurangnya kepuasan dalam pekerjaan. Pada umumnya karyawan bekerja dengan penuh perhatian dan patuh pada peraturan yang berlaku. Namun ada sebagian karyawan yang merasa beban kerja yang diberikan oleh perusahaan terlalu berlebihan sehingga karyawan tersebut merasa stres atau kewalahan terhadap pekerjaannya.

Kondisi lain yang dialami oleh sebagian karyawan PT Indo Citra Mandiri, sehingga menimbulkan stres kerja adalah adanya desakan atau tekanan dari atasan dimana karyawan tersebut harus menyelesaikan pekerjaannya tepat pada waktunya, sedangkan pekerjaan itu sendiri merupakan pekerjaan yang berat. Hal itu mengakibatkan kesehatan fisik maupun mental karyawan terganggu, sehingga produktivitas karyawan menjadi berkurang. Oleh karena itu PT Indo Citra Mandiri

haruslah memfasilitasi tempat kerja yang nyaman, aman, tenang dan berusaha membuat karyawan tidak tertekan serta terpaksa mengerjakan pekerjaannya sehingga diharapkan dapat mencegah atau mengurangi terjadinya konflik yang dapat menyebabkan stres kerja. Dengan adanya perhatian dari perusahaan, karyawan akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaannya dan tujuan dari perusahaan dapat tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

B. Permasalahan

Peranan sumber daya manusia/karyawan sebagai motor penggerak bagi kelangsungan hidup perusahaan sangat penting untuk diperhatikan. Bila setiap karyawan bekerja dengan tenang dan nyaman dengan kata lain tidak ada konflik kerja yang berdampak negatif untuk perusahaan dan karyawan, maka tidak akan ada karyawan yang mengalami stres kerja. Konflik kerja yang berdampak negatif akan terlihat jelas dari penampilan kerjanya dalam bentuk hasil kerja yang tidak optimal. Dalam hal ini stres kerja bisa terjadi karena suasana kerja yang tidak sesuai dengan yang diharapkan karyawannya yang biasanya berawal dari adanya konflik. Jika konflik kerja dan stres kerja ini dialami oleh karyawan maka apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan tidak akan tercapai bahkan meningkatkan stres kerja karyawan.

Konflik kerja yang tidak segera diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luar lingkungannya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada perilaku yang tidak normal seperti gugup, tegang,

selalu cemas, gangguan pencernaan dan tekanan darah tinggi. Pengaruh-pengaruh gejala tersebut merupakan dampak dari stres kerja yang diawali karena adanya konflik kerja. Dengan kata lain, apabila ada konflik kerja maka seseorang akan mengalami stres kerja. Berdasarkan latar belakang yang ada maka permasalahan yang dapat ditarik dari penulisan ini adalah: "Seberapa besar pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan pada PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung?"

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan pada PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Aspek Praktis

Kegunaan penelitian dari aspek praktis, diharapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan sumbangan saran, masukan dan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan kebijakan pada masa yang akan datang terutama menyangkut masalah konflik kerja sehingga stres kerja karyawan dapat diatasi dengan baik.

2. Aspek Teoritis

Memberikan kajian pengetahuan tentang bagaimana pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut.