

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya, setiap perusahaan bertujuan untuk mendapatkan laba yang maksimum dari produk yang dihasilkannya. Hal ini tentunya menuntut seluruh bagian di dalam perusahaan untuk bekerja secara produktif sehingga perusahaan mendapatkan laba yang maksimal. Salah satu cara perusahaan dalam mendapatkan laba maksimal yaitu memanfaatkan potensi sumber daya yang mereka miliki. Salah satu sumber daya yang penting di dalam sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia yang berupa karyawan atau tenaga kerja. Robbins dan Coulter (2010), mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan hal yang penting bagi perusahaan karena tiga hal. Pertama, MSDM dapat menjadi sumber yang signifikan bagi keunggulan kompetitif. Kedua, MSDM menjadi bagian penting dari strategi organisasi. Ketiga, bagaimana organisasi memperlakukan orang-orangnya juga sangat mempengaruhi kinerja organisasi.

Salah satu bagian dari sumber daya manusia adalah karyawan di dalam perusahaan tersebut. Karyawan merupakan penggerak utama terhadap kelancaran, kinerja dan kelangsungan hidup perusahaan, maka penting bagi setiap perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan sasaran yang diinginkan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009). Oleh karenanya,



pegawai atau karyawan menjadi *asset* yang sangat penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar (Mangkunegara, 2009). Tidak hanya sumber daya manusia yang perlu dikelola secara profesional, tapi masalah dalam organisasi juga perlu dikelola dengan baik dan profesional agar tujuan perusahaan tercapai secara produktif dan wajar. Pandangan terhadap suatu masalah dalam organisasi dapat dilihat secara berbeda oleh individu maupun kelompok, hal tersebut dikarenakan perilaku manusia mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda-beda

Konflik salah satunya dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik pada individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan pada individu tersebut menyangkut pengetahuan, *skill*, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. Konflik kerja dalam organisasi adalah ketidaksesuaian antara dua buah individu atau kelompok dalam organisasi yang timbul karena ada kenyataan bahwa pihak satu dengan yang lain harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan atau kenyataan kedua belah pihak mempunyai status, tujuan, nilai-nilai, dan persepsi yang berbeda-beda (Handoko, 2001).

Konflik yang sering muncul dalam dunia kerja dapat memicu kondisi-kondisi terjadinya stres dan dapat menimbulkan stres terhadap pihak yang terlibat. Hal ini senada dengan yang dikatakan Mangkunegara (2005), bahwa penyebab stres kerja antara lain adalah beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja



yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antar karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja. Stres kerja juga disebabkan oleh tekanan yang terjadi kepada karyawan, baik itu oleh tekanan kerja ataupun tekanan dari atasan. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Mangkunegara (2009), bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Konflik dan stres dapat terjadi dalam berbagai konteks organisasi, misalnya di industri perbankan. Dengan rutinitas kerjanya yang padat dan bekerja dengan sistem yang cepat, menuntut karyawan untuk bekerja lebih cekatan di dalam industri perbankan. Kondisi seperti inilah yang kadang akan menuju konflik dan stres dalam bekerja, karena dengan semakin banyaknya tugas yang diberikan membuat karyawan kewalahan dalam menyelesaikan tugas tersebut. Salah satu contoh perusahaan yang bergerak di industri perbankan adalah Bank Nagari.

Bank Nagari merupakan bank daerah yang berfungsi untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sumatera Barat. Pendirian Bank Nagari yang merupakan satu-satunya bank daerah milik Provinsi Sumatera Barat tersebut dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat pada tanggal 12 Maret 1962 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat (PT. BPD Sumbar). Hingga saat



ini Bank Nagari telah tersebar di beberapa kota di luar Sumatera Barat, yaitu Jakarta, Bandung, dan Pekanbaru.

Seiring dengan berkembangnya zaman dan ketatnya persaingan dalam dunia perbankan, Bank Nagari pun ikut melakukan pembenahan di berbagai aspek demi meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaannya. Salah satu aspek yang menjadi fokus perusahaan adalah kualitas sumber daya manusia yang menjadi kunci utama operasional perusahaan. Sumber daya manusia memegang peranan penting sebagai motorik operasional perusahaan, sehingga semua hal yang menyangkut dengan masalah organisasi akan berdampak secara langsung terhadap kinerja karyawan.

Salah satu masalah organisasi adalah meningkatnya jumlah absen dan menurunnya produktivitas kerja. Masalah organisasi tersebut dapat disebabkan oleh dampak dari stres kerja. Oleh karena itu, jika pada suatu perusahaan terjadi peningkatan jumlah absen dan menurunnya produktivitas kerja, maka terdapat kemungkinan telah terjadi masalah stres kerja pada karyawan di perusahaan tersebut. Hal ini sesuai yang dikatakan Fontana dalam Rulestari dan Eryanto (2013) berpendapat bahwa, dampak stres adalah masalah organisasi yang meliputi tingkat kepuasan kerja menurun, komitmen dan loyalitas terhadap organisasi menurun dan produktivitas kerja menurun, sehingga mengakibatkan tingkat absensi dan turnover meningkat.

Pada bulan Januari sampai dengan bulan November 2016 terdapat beberapa karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang yang mengajukan izin dan cuti, yang dalam hal ini dapat diindikasikan sebagai *absenteeism* yang direncanakan dan tidak direncanakan (Circadian, 2005). Berikut Tabel jumlah izin

dan cuti karyawan selama bulan Januari sampai dengan bulan November tahun 2016.

Tabel 1.1
Jumlah Izin dan Cuti Karyawan Periode Januari - November

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	165
2	Februari	175
3	Maret	179
4	April	171
5	Mei	262
6	Juni	168
7	Juli	560
8	Agustus	234
9	September	238
10	Oktober	224
11	November	238
	Total	2614

Sumber: Bank Nagari Cabang Utama Padang, 2016.

Dari tabel di atas dapat dilihat tingginya tingkat absen pada Bank Nagari Cabang Utama Padang selama bulan Januari sampai dengan bulan November 2016. Pada tabel di atas, juga dapat dilihat bahwa hampir di setiap bulan jumlah izin dan cuti karyawan mengalami peningkatan. Khususnya pada bulan Mei dan Juli terlihat ada peningkatan jumlah izin dan cuti karyawan yang cukup signifikan dari bulan sebelumnya, yang pada bulan April hanya berjumlah 171 naik menjadi 262 pada bulan Mei, dan pada bulan Juni yang hanya berjumlah 168 naik menjadi 560 pada bulan Juli.

Selain peningkatan jumlah absen karyawan, masalah lain dari organisasi yang dapat disebabkan oleh dampak stres kerja adalah menurunnya produktivitas kerja. Hal ini dapat dilihat melalui tabel total kredit konsolidasi periode bulan Januari sampai bulan November tahun 2016 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Total Kredit Konsolidasi Bank Nagari Cabang Utama Padang
Periode Januari – November

No	Bulan	Total kredit
1	Januari	1,448,928,596,247
2	Februari	1,465,233,498,043
3	Maret	1,483,813,319,190
4	April	1,501,906,503,692
5	Mei	1,501,525,063,560
6	Juni	1,508,445,113,326
7	Juli	1,496,887,199,961
8	Agustus	1,503,624,465,274
9	September	1,509,225,311,435
10	Oktober	1,500,999,135,260
11	November	1,518,813,040,758
	Total	16,439,401,246,746

Sumber: Bank Nagari Cabang Utama Padang, 2016.

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pada bulan Mei, Juli, dan Oktober telah terjadi penurunan total kredit konsolidasi dari bulan sebelumnya, yang pada bulan April total kredit konsolidasi berjumlah sebesar 1,501,906,503,692 turun menjadi sebesar 1,501,525,063,560 pada bulan Mei, dan pada bulan Juni yang berjumlah sebesar 1,508,445,113,326 turun menjadi sebesar 1,496,887,199,961 pada bulan Juli, serta pada bulan September yang berjumlah sebesar 1,509,225,311,435 turun menjadi sebesar 1,500,999,135,260 pada bulan Oktober. Dari data di atas, dapat dilihat bahwa telah terjadi beberapa dampak stres kerja pada Bank Nagari Cabang Utama Padang yaitu meningkatnya jumlah absen dan menurunnya produktivitas kerja, sehingga terdapat kemungkinan stres kerja berpengaruh secara sengaja terhadap kinerja karyawan

Selain itu, terdapat faktor lain yang mungkin menjadi penyebab penurunan kinerja di perusahaan, salah satunya adalah konflik kerja. Banyaknya jumlah unit kerja di Bank Nagari Cabang Utama Padang dan adanya perbedaan jabatan, tak dapat dipungkiri akan terjadi perbedaan-perbedaan pendapat dalam interaksi

sosial antara karyawan. Perbedaan-perbedaan pendapat di antara karyawan inilah yang nantinya akan menjadi penyebab munculnya konflik dalam organisasi. Hal ini sesuai yang dikatakan Stoner dan Freeman dalam Wahyudi dan Akdon (2005), yang berpendapat bahwa konflik organisasi adalah ketidaksepakatan soal alokasi sumberdaya, perbedaan pendapat dan persepsi mengenai tujuan, kepentingan maupun status serta nilai individu merupakan penyebab munculnya konflik.

Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan di atas, Penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan yang terjadi pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. Bertitik tolak dari hal tersebut, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang.



2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada beberapa pihak antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta mengaplikasikan teori yang sudah diperoleh dari bidang yang diteliti. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi, referensi, dan rekomendasi bagi penulis selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai topik-topik yang berkaitan, baik yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi.

2. Manfaat Praktis

Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja di perusahaan agar kinerja dan kualitas pelayanannya semakin baik.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini di wilayah Kota Padang, yaitu pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari konflik kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang dan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama

Padang. Penelitian ini meliputi seluruh jajaran karyawan yang berjumlah 189 orang dari berbagai unit kerja dan tingkat jabatan.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari beberapa bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Terdiri atas kerangka penelitian yang relevan dengan penelitian yaitu konsep Konflik Kerja, konsep Stres Kerja, konsep Kinerja, penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri atas rancangan penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional serta instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari uraian mengenai gambaran umum perusahaan, hasil yang diteliti dan dianalisis.

BAB V PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu serta implementasi.

