

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu permasalahan yang sering dalam perusahaan adalah permasalahan pada sumber daya manusia. Masalah sumber daya manusia menjadi suatu tantangan tersendiri bagi perusahaan. Sumber daya manusia memiliki peranan yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan sehingga sumber daya manusia menjadi hal utama yang harus diperhatikan. Keberhasilan perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya, perusahaan harus mampu memberdayakan dengan baik semua komponen sumber daya manusia yang dimilikinya agar mampu meningkatkan daya saing. Perusahaan dituntut untuk mengembangkan cara baru agar mempertahankan karyawan pada kinerja yang tinggi serta mengembangkan potensi agar memberikan kontribusi maksimal pada perusahaan.

Sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan perusahaan. Hal ini diharapkan agar tercapai hasil kerja yang maksimal. Kondisi karyawan juga harus diperhatikan, karena dalam sehari-hari kehidupan manusia tidak lepas dari berbagai masalah terutama masalah dalam pekerjaan, baik yang menyangkut aktivitas fisik maupun aktivitas psikis.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas

dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Masalah persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi oleh karyawan. Tekanan yang dialami karyawan membuat rasa tidak nyaman pada saat bekerja dan dapat menimbulkan stres kerja.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan stres kerja. Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2017). Stres tidak dengan sendirinya harus buruk, walaupun stres lazimnya dibahas dalam konteks negatif, stres juga mempunyai nilai positif. Stres merupakan suatu peluang bila stres itu menawarkan perolehan yang potensial (Robbins, 2003). Hal ini dapat dilihat dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif maupun positif terhadap kinerja karyawan seperti pada hasil penelitian Giovanni dkk. (2015) menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya menurut hasil penelitian dari Sengkey dkk. (2018) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian Sari (2017) menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain stres kerja yang dialami karyawan, karyawan juga tidak lepas dari beban pekerjaan yang diterima saat bekerja. Dalam menjalankan pekerjaan, karyawan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya. Beban

kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Moekijat/dalam Mahfudz (2004) menyatakan beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Beban kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, seperti pada hasil penelitian yang dilakukan Rolos dkk. (2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun sebaliknya menurut hasil penelitian Hidayat dkk. (2017) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kondisi pekerjaan yang tidak memungkinkan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain stres kerja dan beban kerja, konflik kerja juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Setiap pekerjaan membutuhkan komunikasi antar karyawan dengan pimpinan atau antar karyawan satu dengan karyawan yang lain. Komunikasi yang kurang jelas dapat membuat kesalahpahaman dan hal ini dapat memicu terjadinya konflik. Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan yang harus membagi sumber daya yang terbatas karena mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, dan nilai yang berbeda (Rivai dan Sagala, 2010). Situasi konflik yang terjadi pada karyawan dalam bekerja dapat membuat karyawan tidak fokus dalam melakukan pekerjaannya dengan baik.

Dalam penelitian Krisnawati dan Lestari (2018) menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan

hasil penelitian Giovanni dkk. (2015) menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini mengambil objek penelitian pada PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara yang merupakan salah satu usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat Jepara yang diawasi dan dimonitoring oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Sebagai penyedia air bersih untuk masyarakat umum, banyak tugas yang dihadapi karyawan pada setiap bidang pekerjaan, terutama saat menghadapi musim kemarau karyawan seringkali dihadapkan pada keluhan pelanggan yang banyak dan pelanggan menginginkan perbaikan yang cepat, kekeringan yang terjadi selama berbulan-bulan membuat debit air menurun dan hal ini membuat banyak masyarakat yang tidak mendapat air, sehingga suplai air dengan truk tangki menjadi pilihan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu program pemerintah mengenai dana hibah MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah) diharuskan untuk mencapai target yang telah ditentukan pemerintah. Pelayanan air yang dilakukan oleh karyawan harus dilakukan secara merata dan menyeluruh ke seluruh penjuru Kota Jepara. Karyawan dituntut untuk bekerja keras dan mandiri. Target perusahaan yang ingin dicapai adalah karyawan mampu menyediakan kebutuhan air bersih seluruh masyarakat Kabupaten Jepara dan masyarakat dapat memiliki air bersih yang layak minum untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Banyaknya tugas yang harus dikerjakan seringkali karyawan harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Seringnya lembur membuat waktu yang dibutuhkan untuk istirahat dan bertemu keluarga menjadi berkurang. Hal ini dikhawatirkan akan

menimbulkan tekanan pada diri karyawan sehingga hasil kerja karyawan tidak maksimal. Dalam Kebijakan dan Strategi Daerah (Jakstrada) Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Tahun 2016-2018 Pemerintah Kabupaten Jepara menargetkan 100% akses cakupan layanan air layak minum untuk seluruh masyarakat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Cakupan Pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Junggoro Kabupaten Jepara 2016-2018**

No.	Uraian	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Jumlah Penduduk Kabupaten	1.156.798	1.167.744	1.179.488
2	Jumlah Penduduk Wilayah Pelayanan	1.034.477	1.104.513	1.116.257
3	Jumlah Penduduk yang terlayani	222.082	252.082	288.082
4	Jumlah Sambungan Keseluruhan	36.839	41.839	47.839

Sumber : PERUMDA Air Minum Tirta Junggoro Kabupaten Jepara Tahun 2016-2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dari tahun 2016-2018 cakupan layanan air bersih untuk masyarakat setiap tahun mengalami peningkatan jumlah pelayanan sambungan. Karyawan memiliki tanggung jawab dalam pencapaian program pemerintah akses cakupan air layak minum untuk masyarakat. Cakupan pelayanan air yang luas ke seluruh wilayah Kabupaten Jepara seringkali membuat air menjadi terbatas. Keterbatasan air maupun kekeringan yang dialami membuat karyawan harus bekerja lebih keras dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Seringkali karyawan dituntut untuk selalu tanggap dan cepat dalam penyediaan air bersih. Tuntutan beban pekerjaan yang diterima karyawan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tekanan yang dialami karyawan saat menjalankan pekerjaan, serta

adanya kesalahpahaman komunikasi yang memicu terjadinya konflik antar karyawan dalam menjalankan pekerjaan pada masing-masing bidang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah pengaruh stres kerja, konflik kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Persoalan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pada pelaksanaan lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka batasan-batasan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut : Data yang diambil mengenai cakupan akses layanan air minum seluruh Kabupaten Jepara.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan masukan bagi PERUMDA Air Minum Tirta Jungporo Kabupaten Jepara untuk menyusun kebijakan dan pengambilan keputusan dalam memecahkan masalah stres kerja, konflik kerja, dan beban kerja yang dialami karyawan.

### **b. Bagi Almamater**

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi serta wawasan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh stres kerja, konflik kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

### **c. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan teori stres kerja, konflik kerja, beban kerja terhadap kinerja karyawan serta menerapkan ilmu manajemen sumber daya manusia yang diperoleh selama perkuliahan khususnya pengaruh stres kerja, konflik kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dan menambah wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan stres kerja, konflik kerja, beban kerja terhadap kinerja karyawan.