

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu asset yang sangat penting bagi perusahaan, tetapi kadang sering diabaikan sebagai asset yang berharga bagi perusahaan. Sumber daya manusia berperan penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan, baik jangka panjang maupun jangka pendek. Manajemen sumberdaya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang lebih fokus kepada peranan pengaturan manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Melihat pentingnya faktor manusia dalam kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan tentunya setiap perusahaan berlomba untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Sumber daya manusia merupakan salah satu yang paling menentukan sukses tidaknya kelangsungan hidup suatu perusahaan baik itu perusahaan swasta maupun perusahaan publik karena manusia merupakan unsur pengatur dan pelaksana dari setiap kegiatan perusahaan.. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengatur dan mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada secara efektif dan efisien. Pentingnya manajemen sumber daya manusia ini agar terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan kemampuan dan tujuan suatu perusahaan. Produktivitas suatu perusahaan diukur dari kinerja karyawannya. Perusahaan akan selalu berusaha memiliki karyawan yang berdedikasi tinggi dan mempunyai kinerja yang baik.

Mamonto *et al.*, (2021) menjelaskan bahwa kinerja merupakan bentuk pencapaian dari pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan untuk mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan yang strategis. Sedangkan menurut Torang (2013), kinerja adalah kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja karyawan mengalami penurunan. Hal ini disebabkan dengan adanya beberapa faktor yang dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, antara lain konflik dan

stress kerja yang terjadi didalam perusahaan dan harus dihadapi oleh karyawan tersebut. Rendahnya kinerja karyawan menyebabkan tujuan perusahaan tidak tercapai dengan baik karena terdapat tindakan karyawan yang tidak mendukung efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan (Gustiani, 2017). Tetapi dengan adanya konflik dan stress kerja dapat mempengaruhi kinerjanya meningkat lebih baik karena karyawan merasa kinerjanya menurun dan selalu dapat teguran dari perusahaan, sehingga karyawan temotivasi untuk melakukan setiap pekerjaan lebih baik dari sebelumnya sehingga tujuan perusahaan tercapai. Hasil penelitian Susilo & Wahyudin (2020) bahwa konflik kerja dan stress kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Dai Sabisu Indonesia. Hasil penelitian Juartini (2021) juga menunjukkan bahwa secara simultan konflik dan stress kerja memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap kinerja karyawan PT. Delima Pinglogistra Jakarta Timur.

Konflik di dalam perusahaan tidak bisa dihindari namun dapat diminimalisir untuk tujuan - tujuan perusahaan agar karyawan berfikir kritis apatis dan produktif (Garini,2020). Konflik ini bisa terjadi karena adanya perbedaan tugas ataupun cara pandang antar individu ataupun kelompok. Dmitrios dan Kousteliosb (2015: 328) mendefinisikan konflik peran sebagai ketidakcocokan antara peran dari masing – masing karyawan, yang mana kompatibilitas dinilai berdasarkan pada satu set kondisi yang berakibat pada kinerja peran. Sedangkan menurut Jauhari (2016) bahwa konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota perusahaan yang bisa menimbulkan rasa, tidak nyaman dalam bekerja. Konflik peran didefinisikan dalam hal dimensi kongruensi dan inkongruensi atau kompatibilitas-ketidakcocokan dalam persyaratan peran, di mana kongruensi atau kompatibilitas dinilai relatif terhadap satu set standar atau ketentuan yang melanggar atas peran kinerja Hal tersebut terjadi karena adanya dua tugas yang berbeda yang diperoleh secara bersamaan (Garini, 2020).

Ketidaksesuaian antara peran yang didapat ini akan berakibat pada perselisihan pada lingkungan kerja atau biasa disebut dengan konflik kerja. Konflik kerja muncul karena komunikasi sesama karyawan yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman (Jauhari, 2016). Konflik kerja menurut menurut Mangkunegara (2015:155), konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Lestari *et al.*, (2020) bahwa 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. Konflik dapat berperan positif (fungsional), tetapi dapat pula bersifat negatif (disfungsional). Ini berarti konflik harus dapat dikelola sebaik-baiknya, karena potensial untuk dapat berkembang positif dan negatif dalam kegiatan organisasi untuk mencapai tujuannya (Karomah, 2019).

Menurut Gaol (2015) terdapat enam jenis konflik yaitu konflik dalam diri seseorang, konflik antar individu, konflik antar anggota kelompok, konflik substantif adalah konflik yang terjadi karena latar belakang keahlian yang berbeda, konflik antar kelompok, konflik intra perusahaan, dan konflik antar perusahaan. Selain konflik peran dan konflik kerja, stress kerja juga menjadi faktor penghambat kinerja perusahaan. Kondisi seperti diatas sering memicu terjadinya konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan perusahaan, bila tidak ditangani secara serius akan menimbulkan dampak bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan, salah satunya adalah rendahnya kinerja karyawan yang akan mempengaruhi produktifitas perusahaan. Tidak hanya dampak itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, namun dapat pula berakibat langsung pada diri karyawan karena mereka dalam keadaan serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa (stress) (Ramadhan & Abdurahman, 2018). Apabila tuntutan pekerjaan dirasa terlalu berat, pada akhirnya dapat membuat karyawan menjadi stress. Penelitian mengindikasikan bahwa tuntutan pekerjaan yang kronis dapat menyebabkan stress (Astono *et al.*, 2019).

Menurut Hasibuan (2016: 113), stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stress menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. Menurut Mangkunegara (2015:34), menyatakan stress kerja merupakan reaksi yang tidak diharapkan muncul sebagai akibat tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang. Stress kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, stress kerja ini tampak dari simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri sulit tidur, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat. faktor penyebab stress kerja yaitu beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan langsung dengan tanggung jawab, konflik kerja, dan perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja (Susilo & Wahyudin, 2020)

Terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga muncullah kesalah pahaman tersebut. Rasa iri hati dan tidak suka antar karyawan menjadi masalah yang belum mendapatkan perhatian

khusus oleh manajemen perusahaan, sementara hal tersebut justru yang mendasari terjadinya konflik. Konflik – konflik sederhana seperti hal tersebut apabila disepelekan dapat menimbulkan beban pikiran yang mengarah ke terjadinya stress pada diri karyawan. Karyawan yang mengalami stress dalam kegiatan atau lingkungan kerjanya akan menyebabkan kurang optimalnya suatu individu dalam menjalankan pekerjaannya. Stress kerja sebagai suatu istilah payung yang merangkumi tekanan, beban, konflik, keletihan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, kemurungan dan hilang daya. Stress merupakan keadaan yang berasal dari diri sendiri, yang disebabkan oleh tuntutan fisik, lingkungan dan situasi sosial yang berpotensi untuk merusak dan tidak terkontrol (Widhiani *et al.*, 2019).

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Astono *et al.*, (2019) bahwa konflik peran secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Glory Industrial Semarang II. Hasil penelitian Ramadhan & Abdurahman (2018) juga menunjukkan bahwa variabel konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung. Kemudian hasil penelitian Panggabean (2019) menunjukkan bahwa Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Siantar Kabupaten Simalungun. Sedangkan hasil penelitian Susilo & Wahyudin (2020) bahwa Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Dai Sabisu Indonesia. Dan juga hasil penelitian Astono *et al.*, (2019) bahwa Stress kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Glory Industrial Semarang II. Hasil penelitian Juartini (2021) juga menunjukkan bahwa Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Delima Pinglogistra Jakarta Timur.

Klinik kecantikan Larissa Cabang Jember merupakan bentuk perusahaan jasa yang memberikan pelayanan langsung kepada konsumennya dalam bentuk perawatan kulit. Klinik kecantikan Larissa sendiri merupakan salah satu klinik kecantikan yang banyak diminati oleh masyarakat Jember. Berdasarkan survei yang dilakukan Arini *et al.* (2022) klinik kecantikan Larissa adalah klinik kecantikan pertama yang berdiri di Jember. Oleh karena itu penelitian ini memilih klinik kecantikan Larissa Jember sebagai objek penelitian. Kinerja karyawan yang baik akan memberikan peruntungan bagi suatu perusahaan. Apabila *service* yang diberikan karyawan baik, maka akan menarik konsumen untuk terus melakukan perawatan kulit di tempat tersebut. Kepuasan konsumen terhadap klinik kecantikan ini perlu diperhatikan, apabila konsumen puas maka perusahaan harus terus menjalin dan mempertahankan loyalitas dengan konsumen. Begitu pula sebaliknya, ketika konsumen kurang puas maka perlu adanya evaluasi penyebab ketidakpuasan tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan ditemukan berkaitan dengan konflik peran, konflik kerja dan stress kerja pada klinik kecantikan Larissa Cabang Jember. Yang mana nilai-nilai internal, tanggung jawab serta standar yang ada bertentangan dengan tugas lainnya yang mengakibatkan pemenuhan tugas satu terhalang dengan tugas lainnya seperti, adanya persaingan tugas dari berbagai peran, pendapat dan penanganan dua peran yang dilakukan oleh karyawan. Disamping konflik peran, konflik lainnya yang biasa terjadi adalah konflik kerja. Konflik kerja biasanya terjadi akibat adanya perselisihan antara individu dengan rekan kerja atau individu dengan perusahaan. Hal ini terjadi karena adanya kesalahan informasi yang diperoleh, perbedaan persepsi, perbedaan tujuan ataupun ketergantungan dengan individu atau kelompok lain. Konflik peran maupun konflik kerja akan berdampak pada psikis individu. Karyawan akan merasa kurang nyaman di lingkungan kerja dan mengakibatkan stress.

Tabel 1.1 Data Customer Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember
Januari – Desember 2022

Bulan dan Tahun	Jumlah Customer
Januari	321
Februari	314
Maret	309
April	312
Mei	356
Juni	306
Juli	322
Agustus	347
September	308
Oktober	341
November	311
Desember	330

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa banyaknya konsumen yang datang mengalami fluktuasi setiap bulannya. Contoh pada bulan Mei konsumen yang datang meningkat dari bulan sebelumnya, namun pada bulan selanjutnya yaitu bulan Juni konsumen yang datang menurun. Kinerja yang diberikan oleh Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember berpengaruh terhadap kepuasan konsumennya.

Konflik peran, konflik kerja, dan stress kerja yang terjadi kepada karyawan di Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember sangat mempengaruhi kinerja dari karyawan. Terlihat bahwa kondisi atau kinerja karyawan bisa menjadi tidak konsisten karena terjadinya konflik maupun stress kerja yang dialami oleh karyawan. Dengan demikian perlu diadakannya

penelitian lebih lanjut mengenai “pengaruh konflik peran, konflik kerja, dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan yang terjadi pada Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember yaitu kinerja karyawan yang naik turun dan tidak stabil. Hal tersebut dipengaruhi oleh konflik peran, konflik kerja, dan stress kerja yang terjadi pada karyawan. Dengan demikian yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember ?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember ?
3. Apakah stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan pada Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Klinik Kecantikan Larissa Cabang Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan pemecahan masalah yang timbul pada konflik peran, konflik kerja, dan stress kerja terhadap kinerja karyawan Klinik Kecantikan Larissa Cabang jember.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan, wawasan kepada penulis dan sebagai implementasi ilmu yang didapat dibangku perkuliahan.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam bentuk referensi untuk pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh konflik peran, konflik kerja, dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.

