

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia kerja selalu fluktuatif serta kompleks, salah satu aspek kunci adalah kinerja karyawan. Kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka dan dapat mengatasi berbagai tekanan yang muncul cenderung lebih produktif dan bahagia dalam lingkungan kerja. Namun, dengan perubahan dinamika kerja modern, munculnya tuntutan ganda, dan lingkungan kerja yang kompetitif, banyak karyawan menghadapi berbagai tantangan.

Performa para pekerja merujuk pada cara individu atau kelompok karyawan bekerja pada suatu perusahaan. Tingkat kinerja yang tidak buruk dari pekerja dapat menjadi indikator positif terhadap kinerja keseluruhan perusahaan. Oleh karena itu, terdapat keterkaitan yang signifikan antara performa individu atau grup karyawan dengan performa perusahaan secara keseluruhan. (Mangkunegara , 2013:67)

Menurut **Wibowo (2010:4)** Performa kerja mencerminkan perancangan yang ada sebelumnya. Pelaksanaan ini dilaksanakan para tenaga kerja yang mempunyai keterampilan, keahlian, semangat, dan urgensi masing-masing. Cara perusahaan memahami dan menghadapi pekerja akan berdampak pada perilaku mereka dalam memiliki performa kerja. Beberapa pengaruh dalam performa kerja karyawan meliputi konflik peran ganda, konflik pekerjaan, dan tekanan kerja.

Kreitner & Kinicki (2014) mengemukakan pendapat para pegawai mengalami konflik peran ganda ketika mereka berharap yang saling berlawanan. Dapat diamati bahwa dalam kehidupan sosial, tidak ada manusia yang benar-benar sama dalam hal etnis, kepentingan, kehendak, kemauan, tujuan, dan sebagainya. Konflik, sebagai hasil dari perbedaan ini, bisa diselesaikan dalam beberapa kasus, namun ada juga yang tidak dapat diatasi, bahkan bisa mengarah pada tindakan kekerasan. Akar konflik peran ganda sering kali muncul dari tekanan pekerjaan yang dialami oleh para karyawan. Penting untuk diingat bahwa konflik dapat memiliki dampak positif (fungsional) atau negatif (disfungsional). Oleh karena itu, manajemen konflik menjadi kunci penting dalam aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan mereka, mengingat potensi konflik untuk berkembang baik dalam arah yang "positif" maupun "negatif".

Menurut Luthans (2011) individu dapat merasakan konflik peran ganda ketika ia terlibat dalam peran ganda yang diemban secara bersamaan. Situasi ini muncul ketika pekerja menanggung tanggung jawab yang berlawanan di waktu yang sama. Hal ini dapat menimbulkan ketegangan psikologis dan emosional karena individu dihadapkan pada tugas atau peran yang memerlukan perhatian dan komitmen yang berbeda. Konflik peran ganda dapat menimbulkan tantangan dalam mencapai keseimbangan antara berbagai peran yang diemban oleh seseorang dalam kehidupan sehari-hari. Meningkatnya konflik peran ganda yang dialami karyawan berdampak pada tingkat konsentrasi dan kinerja karyawan, dimana kinerja karyawan

mengalami konflik peran ganda cenderung tidak lebih daripada pegawai yang tidak mengalami konflik peran ganda tersebut. Hal ini cenderung memiliki kehadiran yang buruk di tempat kerja, mereka kemungkinan sering absen atau terlambat karena masalah konflik peran ganda yang mengganggu. Salah satu penelitian oleh (idris, 2021) mengatakan bahwa konflik ini berpengaruh besar terhadap performa kerja karyawan. Sedangkan ada penelitian oleh (Neneng, 2018) menjelaskan bahwa konflik peran ganda justru memberikan pengaruh baik.

Salah satu alasan yang memengaruhi performa kerja adalah konflik di lingkungan kerja. Konflik sering kali muncul dalam perusahaan, dan salah satu penyebab utamanya adalah kurangnya efektivitas dalam berkomunikasi. Komunikasi yang tidak efektif dapat menjadi pemicu konflik, di mana informasi tidak disampaikan dengan jelas atau dipahami dengan benar oleh semua pihak terkait. Meskipun konflik tidak dapat dihindari sepenuhnya, upaya dapat dilakukan untuk meminimalkan dampak negatifnya dan mencegah konflik berubah menjadi perselisihan yang merugikan perusahaan. Dengan mengelola konflik dengan bijak, sebuah perusahaan memiliki peluang untuk mendapatkan manfaat optimal dan menghindari potensi kerugian. Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung komunikasi efektif dapat menjadi langkah awal yang krusial dalam mengurangi risiko konflik dan meningkatkan produktivitas karyawan. Menurut Widyaningrum (2019:72) Konflik dapat diartikan dengan satu atau lebih entitas, entah itu individu, kelompok, atau lembaga, merasa bahwa terdapat ketidaksesuaian antara tujuan

yang mereka kejar dan realitas yang mereka hadapi. Dalam konflik, terdapat pihak-pihak yang mempersepsikan adanya hambatan atau penghalang dari pihak lain yang menghambat mereka dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Tommy (2010:15) Konflik kerja merujuk pada adanya konfrontasi antar individu atau ketidaksesuaian dalam kondisi tertentu terjadi karena rintangan perbedaan dalam komunikasi, perbedaan sudut pandang, sikap, dan juga aktivitas kerja. Dampak dari konflik kerja yang tidak diselesaikan dapat berdampak negatif. Performa karyawan dapat menurun, pekerjaan tidak selesai sesuai target, dan suasana hati yang buruk dapat mengakibatkan karyawan bekerja di bawah potensinya. Tingkat konflik kerja yang tinggi di antara karyawan berpotensi menurunkan produktivitas dan kinerja secara keseluruhan dalam suatu perusahaan. Sebaliknya, rendahnya tingkat konflik kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, dan berkontribusi positif pada kesuksesan perusahaan. Adapun penelitian yang diteliti oleh (Arifin, 2010) dengan hasil penelitiannya adalah konflik kerja sangat memiliki pengaruh baik secara pada kinerja karyawan. sedangkan (Yani, 2021) menyatakan bahwa konflik merupakan pemeran utama dalam menurunkan performa kerja para karyawan

Faktor terakhir yaitu stres kerja. Stres adalah respons yang tidak menguntungkan yang muncul ketika seseorang menghadapi tekanan berlebihan, baik itu karena tuntutan berat, rintangan, ataupun kesempatan yang terlalu banyak. (Robbins dan Coulter, 2010:16). Stres bukan hanya mencakup gangguan psikologis, melainkan juga mencerminkan bagaimana karyawan

merespons dan bersikap dalam lingkungan kerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal ini timbul akibat beratnya beban kerja, kurangnya pengawasan, padatnya jadwal kerja, dan kondisi kerja yang tidak mendukung. Dampaknya adalah sulitnya karyawan yang mengalami stres untuk berkonsentrasi, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada karyawan dan menghambat kemajuan pekerjaan. Ini dapat menurunkan komitmen individu terhadap tugas pekerjaan, terutama ketika jumlah karyawan tidak sebanding dengan tuntutan pekerjaan, yang kemudian meningkatkan tingkat stres kerja. Sehingga stres kerja dapat dianggap sebagai respons fisiologis dan psikologis karyawan terhadap permintaan atau harapan perusahaan. Peningkatan stres kerja dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan, dan sebaliknya. Adapun menurut (Firdaus, 2021) perlunya kolaborasi untuk meningkatkan performa. (Sumiati, 2019) memberikan pandangan melalui penelitian bahwa masalah stres kerja secara signifikan berpengaruh buruk terhadap pekerja.

Perusahaan ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) yang berada di Surabaya, PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya mengalami perkembangan pesat. Namun, salah satu permasalahan yang terjadi di PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya adalah manajemen sumber daya manusia. Dari hasil pengamatan penulis dilihat bahwa terdapat karyawan yang sering meninggalkan pekerjaan untuk merawat anak yang sakit, karyawan merasa bahwa beberapa anggota tim tidak memberikan kontribusi yang setara dalam beban kerja, dan karyawan seringkali beroperasi dalam jadwal yang ketat dan padat, sehingga

menyebabkan karyawan mengalami konflik dan stres. Perusahaan diharapkan mampu mengelola konflik dan tekanan dengan optimal, sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Tim kerja perusahaan melibatkan individu dengan keberagaman karakteristik, latar belakang, pendidikan, dan sifat, sehingga potensi konflik senantiasa ada.

Berdasarkan hal-hal diatas, maka penulis akan meneliti mengenai **“Pengaruh Konflik Peran Ganda, Konflik Kerja Dan Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi PT Jaya Dagang Sentosa Surabaya”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Didasari oleh latar belakang tersebut, dengan demikian peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan administrasi di PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan administrasi di PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya?
3. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan administrasi di PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menambah pemahaman terkait dampak dari konflik peran ganda pada kinerja para karyawan administrasi di PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya.

2. Mengetahui dampak konflik kerja atas kinerja karyawan administrasi PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya
3. Memahami dampak stres kerja terhadap kinerja karyawan administrasi PT. Jaya Dagang Sentosa Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, dapat digunakan sebagai acuan bagi mahasiswa lain dalam menyusun karya ilmiah.
2. Bagi PT. Jaya Dagang Sentosa diharapkan dapat dijadikan informasi yang berkaitan dengan konflik peran ganda, konflik kerja dan stres kerja untuk terbentuknya karyawan yang profesional dalam bekerja.

#### **1.5 Sistematika Skripsi**

Dalam penyusunan skripsi ini, aspek-aspek secara keseluruhan disusun dalam lima bab. Urutan serta sistematika disajikan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

**BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Secara garis besar bab membahas landasan teori yang dipakai untuk pedoman dalam membahas penelitian,

memuat penelitian sebelumnya, hipotesis dan model analisis

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Memuat mengenai pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Memuat mengenai gambaran umum subjek penelitian, deskripsi hasil penelitian, pengujian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

Dalam bab ini merupakan akhir penelitian yang memuat simpulan, saran dan keterbatasan penelitian.