

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia adalah ujung tombak yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mutlak diperlukan dalam suatu organisasi, baik pada instansi pemerintah, perusahaan atau usaha sosial lainnya. Tenaga kerja dapat diartikan sebagai karyawan, pekerja, dan buruh. Manajemen sumber daya manusia merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas pegawai, dengan memperbaiki sumber daya manusianya maka meningkatkan pula kinerja karyawan.

Perkembangan Ekonomi Indonesia semakin memiliki persaingan ketat khususnya untuk perusahaan-perusahaan yang sejenis, mereka dituntut untuk memiliki suatu keunikan tersendiri yang dapat memikat konsumen dalam rangka mempertahankan atau merebut pangsa pasar yang telah ada. Era modernisasi teknologi transportasi yang semakin berkembang saat ini dituntut agar mampu mewujudkan alat transportasi dalam bentuk yang praktis dan efektif yang bertujuan memudahkan transportasi dan sebagai bukti kemajuan teknologi.

Para Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) mobil terus melakukan inovasi terhadap produknya. Hal ini terlihat dari semakin beraneka ragamnya merek dan jenis mobil di Indonesia. Mobil sudah menjadi kebutuhan yang tidak

dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Tingginya kebutuhan akan alat transportasi yang terus meningkat membuat industri mobil berkembang cukup pesat, sampai saat ini terdapat banyak terdapat banyak perusahaan-perusahaan dalam industri mobil bersaing untuk menjadi yang terbaik agar bisa menguasai pangsa pasar dalam negeri, terdapat jumlah perusahaan yang menguasai pangsa pasar penjualan mobil yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini :

TABEL 1.1
PERBANDINGAN PENJUALAN MOBIL BERDASARKAN MEREK PADA
TAHUN 2017, 2018, DAN 2019 BULAN JANUARI-JULI

No	Brand	2017	2018	2019 Jan-Jul
1	TOYOTA	370.015 Unit	356.063 Unit	128.656 Unit
2	DAIHATSU	185.240 Unit	200.178 Unit	89.236 Unit
3	HONDA	180.971 Unit	162.956 Unit	71.929 Unit
4	MITSUBISHI	79.669 Unit	146.805 Unit	37.705 Unit
5	SUZUKI	107.185 Unit	116.688 Unit	13.140 Unit

Sumber : Headlightmag

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat lima perusahaan yang menguasai pangsa pasar atau mempunyai angka penjualan tertinggi di pasar dalam negeri, dari salah satu merek mobil yang memiliki pangsa yang cukup besar yaitu Toyota.

PT. Nusa Sarana Citra Bakti (SUZUKI) perusahaan yang bergerak di bidang jasa service dan perawatan kendaraan roda empat serta penjualan suku cadang. Perusahaan berlokasi di Jl. Kol. H. Burlian Kelurahan Srijaya Kecamatan Alang-alang Lebar Km 7 Provinsi Sumatera Selatan.

Kontribusi penjualan PT. Nusa Sarana Citra Bakti Tahun 2019

Kategori	Lini Produk	Raihan penjualan
Low Pickup	Cary & Mega Cary	167
Low MPV	Ertiga	85
City Car	Ignis	48

Melihat pangsa pasar yang terus tumbuh, PT. NSCB menargetkan pertumbuhan penjualan pada 2020 sebesar 12 persen dibanding 2019. Keberhasilan yang dicapai perusahaan tidak lepas dari kinerja karyawan yang baik sehingga mampu membuat PT. Nusa Sarana Citra Bakti berkembang cukup pesat. Namun, saat ini perubahan-perubahan kebijakan perusahaan membuat karyawan mengalami tekanan kerja dan beban pikiran bahkan, perubahan ini mempengaruhi hubungan kerja antar karyawan yang berujung pada konflik, stress kerja, dan menurunnya kinerja karyawan.

Konflik kerja merupakan salah satu faktor menurunnya prestasi kerja karyawan (Sedermayanti, 2001) dalam penelitian (Saina Nur, 2013). Konflik terjadi karena perbedaan dua orang atau lebih dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam batasan tertentu konflik dapat berdampak positif jika tingkat konflik masih rendah yang menyebabkan persaingan yang sehat dalam meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya konflik dapat berdampak negatif jika tingkat konflik terlalu tinggi sehingga menyebabkan ketidakharmonisan hubungan dalam perusahaan . Konflik dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari (Robbins, 2003 ; Greenberg dan Baron, 2003), dalam penelitian (Saina Nur, 2013).sehingga pihak manajemen harus meperhatikan hubungan antara sesama karyawan.

Selain konflik kerja, stress kerja juga dapat menghambat seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga kondisi ini perlu ditanggulangi lebih awal sebelum perasaan stress ini terjadi. Stress kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan

(Mangkunegara, 200;28) dalam penelitian (Astari Fitriainingsih, 2016). Faktor yang menyebabkan stress kerja adalah faktor lingkungan yaitu internal dan eksternal, faktor organisasi yaitu beban kerja, tuntutan peran, atasan, dan rekan kerja serta faktor personal yaitu persoalan keluarga dan keuangan (Sinambela, 2016;473; Hariandja, 2009;304; Hasibuan, 2014;204) dalam penelitian(Astari Fitriainingsih,2016).

Dampak dari stress kerja dapat berbeda, tergantung dari masing-masing individu itu sendiri, seperti berdampak pada perilaku, psikologis, dan kesehatannya sehingga mempengaruhi produktivitas dan kinerja dalam bekerja (Moorhead&Griffin, 2013;179; Gibson, etal. 2012 : 197; Luthans, 2011: 295:296) dalam penelitian (Astari Fitriainingsih,2016). Selain itu stress juga dapat berpengaruh negatif terhadap perilaku organisasi, kesehatan individu, kinerja dan kepuasan kerja serta berpengaruh positif dengan ketidakhadiran, berhentinya karyawan, dan kesehatan (Sunyoto, 2013:45; Dermawan, 2013: 65).

Bukti adanya Konflik dan Stress kerja yang terjadi di PT. Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (Suzuki) adalah berdasarkan wawancara dengan Service Manager mengatakan bahwa karyawan merasa selalu dituntut untuk mengejar target yang diberikan oleh perusahaan sehingga membuat karyawan merasakan tekanan kerja dan beban pikiran yang membuat mereka stress dan sering terjadi konflik dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan penelitian dengan judul:
“Dampak Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti (SUZUKI)Palembang .

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah **Bagaimana Pengaruh Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (SUZUKI) ?**

1.3 Batasan Masalah

Agar penulis menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada dampak konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (SUZUKI).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Mengetahui dampak konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (SUZUKI).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (SUZUKI)

2. Manfaat Praktis

Sumbangan pemikiran bagi tempat peneliti PT. Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (SUZUKI). dalam menetapkan kebijakan-kebijakan para pegawai khususnya mengenai tentang konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (SUZUKI).

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran garis-garis besar secara jelas tentang isi daripada proposal ini sehingga terlihat jelas apa hubungan antara bab satu dengan bab-bab yang lainnya.

Diantaranya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori penunjang, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang variabel penelitian dan definisi oprasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan diuraikan secara singkat sejarah dari PT. Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (SUZUKI). dan juga akan dilakukan penelitian tentang bagaimana dampak konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Nusa Sarana Citra Bakti Palembang (SUZUKI).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dibuat penulis setelah melakukan analisis dan interpretasi data sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk jawaban atas rumusan masalah yang telah dibuat oleh penulis. Selain itu dalam bab ini dirumuskan juga saran untuk lembaga terkait dalam rangka perbaikan

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN