

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan merupakan era globalisasi perkembangan ekonomi banyak dipengaruhi persaingan bisnis yang semakin ketat dan kompetitif. Memahami tantangan di masa sekarang maupun dimasa depan, sebuah perusahaan perlu memelihara dan memperhatikan sumber daya manusia. Sumber daya manusia dijadikan setiap pembelajaran seperti pribadi-pribadi yang ingin belajar dan bekerja keras, sehingga potensinya akan berkembang dengan maksimal (Arianto, 2017)

Manajemen sumber daya manusia adalah hal-hal berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia dalam (Simamora, 2004). Dengan berjalannya waktu, prestasi dan skill dari seseorang karyawan yang didapatkan akan sulit jika hanya mengandalkan apa yang mereka inginkan tanpa melakukan proses pembekalan atau pengembangan. Sehingga pengembangan sumber daya manusia sangatlah berpengaruh dalam efektif dan efesiennya suatu organisasi (Eri Susan 1, 2019) .

Dalam organisasi konflik memberikan dampak yang positif maupun negatif. Secara positif adanya konflik meningkatkan ritme kerja, pekerjaan cepat selesai dan meningkatkan kedisiplinan karyawan. sedangkan secara konflik dapat meyebabkan stres kerja, menurunkan kepuasan kerja dan menurunkan komitmen. Ada banyak definisi tentang konflik.

Konflik kerja menurut Robbins (2006:79) adalah proses yang diawali ketika suatu pihak secara negatif. Konflik kerja juga memiliki pengaruh negatif yang tidak

bisa ditangani. Dalam lingkungan organisasi konflik tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan yang tidak optimal, karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Konflik kerja juga merupakan ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota, kelompok dalam suatu perusahaan karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Untuk itu perlu adanya keterbukaan, kesabaran serta kesadaran semua pihak yang terlibat dalam mengelola konflik. Pengelolaan konflik yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara pada PT. Kereta Api (KAI) Indonesia dengan salah satu karyawan tempatnya dibagian staff sumber daya manusia, bahwa telah terjadinya konflik kerja di PT. KAI (Persero) Divre III Palembang adalah konflik antar persaingan kerja, yaitu kurang adanya saling mendukung antar sesama pekerja dengan pekerjaan yang lain dalam satu tim. Hasil wawancara yang dijabarkan bahwa adanya terjadi konflik antara karyawan dalam satu tim dengan tercapaian kinerja ini akan terhambat. Disamping itu sifat saling menjatuhkan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya demi menguatkan posisinya di depan pimpinan atau atasannya.

Kepuasan kerja merupakan sebuah bentuk efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan dan karena persepsi setiap individu berbeda atas setiap kejadian maka hal itu kemudian menciptakan sumber kepuasan yang berbeda-beda pula. Sikap yang menyukai pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang ditunjukkan karyawan. Sebagai rasa penghargaan dalam capaian salah satu nilai dalam pekerjaannya perlu dilakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan karyawan. Sikap Karyawan yang cenderung menyukai pekerjaannya tingkat kepuasannya tinggi

dibandingkan yang tidak menyukai pekerjaannya Umam (2012: 192). Berdasarkan hasil yang didapatkan dalam wawancara dengan salah satu karyawan bagian staff dokumen, bahwa kepuasan kerja telah terjadi belum adanya kesadaran dari unit pencipta arsip untuk menata arsip seperti SOP yang ada pada mereka, nyatanya walaupun sudah beberapa kali menjelaskan atau supervisi ke mereka. Pihak dari pekerjaan merekapun untuk selalu bersosialisasi kepadanya. Hal tersebut pimpinan harus memperdulikan masing-masing unit pencipta arsip untuk mengelola menata arsip tersebut kepada bawahan agar mereka menyenangkan atau mencintai pekerjaan tersebut, jika tidak ditindak lanjut mengurangi tenaga pada pekerjaan mereka. Maka dari itu, hasil wawancara yang dijabarkan bahwa telah terjadinya kepuasan kerja antara karyawan kurangnya respon peduli sehingga mereka tidak menyadari kesadarannya itu sendiri.

Kinerja Karyawan merupakan kualitas dan kuantitas menjadi dapat dicapai oleh individu dalam menyelesaikan tugas dengan tanggung jawab masing – masing pekerja karyawan berbeda dengan Mangkunegara dalam Jurnal Syamsiatul Cahyaningrum (2009:67). Untuk menciptakan pekerjaan yang baik bagi perusahaan, perusahaan harus memerhatikan serta melihat keadaan disekitar tempat kerja agar berjalan dengan baik. Akan tetapi konflik akan terjadi apabila pekerjaa itu tidak dilaksanakan dengan baik maka akan terhambat dan menimbulkan ketidak puasan kerja karyawan tersebut (Cahyaningrum, 2018).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dari itu dalam uraian diatas penulis tertarik dalam penelitian yang berjudul :“ Pengaruh Konflik dan Kepuasan Kerja

Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang”.

### **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.
2. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.
3. Bagaimana Pengaruh Konflik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Hasil dari masalah diatas tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. KAI (Persero) Divre III Palembang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. KAI Pada (Persero) Divre III Palembang.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Konflik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. KAI (Persero) Divre III Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambahkan wawasan, ilmu, serta pengalaman dalam mengaplikasikan pengalaman dengan kenyataan, maka peneliti

dapat memperluas ilmu dalam ekonomi umunya dan sumber daya manusia khususnya.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam perusahaan pembinaa, peningkatan dan pengembangan kinerja karyawan PT. KAI (Persero) Divre III Palembang.

c. Bagi Universitas Bina Darma

Dapat dijadikan bahan acuan dalam menyusun penelitian ini, serta mendapatkan informasi dalam penelitian selanjutnya sehingga memperoleh hasil yang lebih baik lagi untuk tahap penelitian.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Selanjutnya bab ini mengurai tentang teori manajemen sumber daya manusia, konflik kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini maka penulis akan membahas tentang objek penelitian, metode penelitian, sumber data, variabel operasional, populasi dan sampel, teknik

pengumpulan data, uji instrumen, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, analisis koefisien dan korelasi determinasi ( $R^2$ ).

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas hasil penelitian dan menguraikan tentang gambaran perusahaan dan hasil penelitian tentang pengaruh konflik dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan hasil penelitian tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**