

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset yang penting dalam sebuah organisasi bisnis atau sebuah perusahaan, karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal. Untuk mendapatkan hasil kinerja yang optimal sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik mungkin, sehingga sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan merasa nyaman dalam menjalankan tugasnya dan mendapatkan hasil yang maksimal.

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan, dengan segala kebutuhannya dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan ujung tombak yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan dan juga merupakan faktor krisis yang dapat menentukan maju mundur serta hidup matinya suatu perusahaan. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Suatu organisasi tidak dapat berjalan kalau tidak ada manusia didalamnya oleh karena itu suatu organisasi merupakan sekelompok manusia dari berbagai latar belakang berbeda baik kepribadian, pendidikan, lingkungan, status ekonomi, dan sebagainya yang disatukan dalam satu tujuan yang sama dalam satu perusahaan.

Saat ini, antar perusahaan atau organisasi bisnis saling bersaing untuk menguasai pasar. Beradaptasi dan berinovasi dilakukan agar perusahaan dapat tetap bertahan di lingkungan bisnis. Apabila perubahan kondisi lingkungan perusahaan yang fluktuatif tidak dapat diantisipasi oleh perusahaan maka dapat berpengaruh terhadap keberadaan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menghadapi dan mengantisipasi perubahan kondisi lingkungan bisnis dan memberikan respon yang tanggap, cepat, tepat, dan efektif serta efisien. Perkembangan usaha dan organisasi perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan maka perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing dan memberikan tanggapan terhadap perubahan lingkungan perusahaan. Semakin berkembangnya perusahaan, maka perubahan kondisi lingkungan perusahaan yang terjadi didalam organisasi maupun diluar organisasi baik berdampak secara langsung ataupun tidak langsung dapat berdampak terhadap produktifitas karyawan dan perusahaan akan meningkatkan target produktivitas dan semakin kompleks. Tingginya tuntutan kinerja atau standar target kinerja yang ditentukan oleh perusahaan, maka karyawan akan berusaha untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun jika kualitas sumber daya manusia yang dimiliki tidak dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terjadi, maka akan menimbulkan konflik dan tekanan atau stres terhadap karyawan yang berdampak pada produktivitas kerja karyawan itu sendiri.

Karyawan adalah salah satu sumber daya penting dalam kehidupan perusahaan. Meskipun memiliki sarana dan prasarana yang baik, namun jika

perusahaan tidak memiliki karyawan yang memiliki kompetensi maka akan sulit bagi perusahaan untuk bersaing dengan pesaing-pesaing potensial. Peran karyawan dalam sebuah organisasi perusahaan merupakan faktor yang sangat vital untuk mencapai dan menjalankan fungsi serta tujuan dari perusahaan. Karyawan menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan atau organisasi. Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menjadi dan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaannya dalam pekerjaan yang di bebankan kepadanya. Sikap-sikap karyawan ini dikenal sebagai kepuasan kerja, stres, dan frustrasi yang di timbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, kebutuhan dan sebagainya.

Sumber daya manusia dapat dipahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada dalam perusahaan dan merupakan modal dasar perusahaan untuk melakukan aktifitas dalam mencapai tujuan. Namun, mengelola karyawan bukan hal yang mudah, karena mereka mempunyai keinginan, pikiran, perasaan, status, dan latar belakang yang dibawa ke dalam organisasi. Adanya perbedaan kepribadian pada diri manusia memungkinkan terjadinya konflik dalam suatu organisasi dan hal ini merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/ perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas karena mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi Menurut Rivai (2011) dalam Erwandari, E. P. dan Sari, A. P. (2018). Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai

pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain-lain. Konflik dapat juga berakibat stres yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, tujuan serta produktivitas kerja di dalam suatu organisasi. Konflik kerja pada karyawan dapat menimbulkan hal yang positif, namun apabila tidak dikelola dengan baik maka akan berdampak buruk. Perubahan yang dinamis dalam bisnis, berdampak pada kegiatan dalam suatu perusahaan yang dituntut untuk mengikuti perubahan. Perubahan ini secara tidak langsung mendorong sumberdaya manusia yang ada dalam perusahaan untuk bekerja lebih baik lagi dan mengakibatkan beban kerja yang ada pada karyawan tersebut akan bertambah. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kondisi karyawan, dapat menumbuhkan hal-hal negatif yaitu stres kerja.

Menurut Mangkunegara (2008:179) yang dikutip oleh Aldi, Y., dan Susanti, F. (2019) bahwa stres kerja merupakan suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita. Karyawan yang memiliki beban kerja yang lebih dianggap lebih mudah mengalami stres kerja dan dapat mempengaruhi produktivitas dalam bekerja. Produktivitas seorang karyawan dapat dilihat dari banyak faktor salah satunya adalah stres kerja. Stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja, apabila stres kerja yang dirasakan karyawan sangat tinggi maka, hal tersebut dapat menurunkan produktivitas seorang karyawan, begitupun sebaliknya apabila tingkat stres kerja karyawan rendah maka hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan dapat memunculkan ide-ide kreatif.

Salah satu tuntunan bagi perusahaan adalah menciptakan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal dengan menjaga

kepuasan kerja karyawannya. Kepuasan kerja ialah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap tersebut dicerminkan dalam moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan Hasibuan (2013) dalam Jufrizen, J. (2017). Karyawan yang memiliki rasa puas pada perusahaan akan menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan serta memberikan effort kerja yang lebih pada pekerjaannya yang akhirnya dapat mendatangkan peluang pada keberhasilan perusahaan. Setiap orang yang bekerja mengharapkan untuk memperoleh kepuasan dari tempat bekerjanya Bahri, S., dan Nisa, Y. C. (2017).

Kepuasan kerja merupakan aspek penting dalam perkembangan sebuah perusahaan maupun organisasi karena dapat mempengaruhi produktivitas kerja seseorang, Dengan begitu perusahaan akan memiliki daya kekuatan untuk berkompetisi dengan perusahaan pesaing. Organisasi harus mampu memberikan kepuasan bagi karyawannya jika ingin sumber daya manusianya bisa lebih produktif dalam mengerjakan tugasnya masing-masing yaitu dengan meningkatkan kepuasan kerja sehingga dapat mempertahankan karyawan agar nyaman di suatu organisasi.

Setiap perusahaan yang didirikan pasti memiliki tujuan, tujuannya adalah memperoleh keuntungan sekaligus mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. untuk mewujudkan tujuan tersebut perusahaan menetapkan visi dan misi bisnis untuk usahanya, begitu pula PT Finansia Multi Finance (Kreditplus) Ponorogo, perusahaan ini menetapkan visi dan misinya untuk mengarahkan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

PT Finansia Multi Finance (Kreditplus) Ponorogo sangat menginginkan karyawannya untuk bekerja secara professional dan diharapkan supaya karyawannya mampu memberikan loyalitasnya terhadap perusahaan. Meskipun begitu, fenomena yang terjadi di PT Finansia Multi Finance (Kreditplus) Ponorogo adalah masih kerap terjadinya konflik atau perpecahan antar karyawan maupun dengan manajer dalam urusan pekerjaan, hal tersebut dapat memicu terjadinya stres dalam bekerja. Tidak jarang pula karyawan PT Finansia Multi Finance (Kreditplus) Ponorogo yang merasa penat dengan pekerjaannya memilih untuk meninggalkan pekerjaannya sementara waktu dan pergi ke warung kopi disekitaran kantor, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi produktivitas kerjanya dan pekerjaan pun tidak bisa selesai tepat waktu, akibatnya pada saat penutupan buku akhir bulan para karyawan bekerja extra sampai larut malam. Oleh karena itu, supaya tercipta produktivitas kerja yang tinggi maka perusahaan pun harus memperhatikan stres kerja, konflik kerja, serta kepuasan kerja karyawannya.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka peneliti memilih untuk mengambil judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Finansia Multi Finance (Kreditplus)” Ponorogo.**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo?

3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo?
4. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo?
6. Apakah stres kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo?
7. Apakah konflik kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo.
- b) Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo.
- c) Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo.
- d) Untuk mengetahui apakah konflik kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo.
- e) Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo.

- f) Untuk mengetahui apakah stres kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo.
- g) Untuk mengetahui apakah konflik kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Kredit Plus Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

Setelah menguraikan tujuan penelitian diatas, berikut manfaat penelitian yang akan dilakukan:

a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja dan produktivitas kerja di perusahaan.

b) Bagi Organisasi

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan mengenai hubungan antara stress kerja dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja dan produktivitas kerja di perusahaan.

c) Bagi Pihak Lain

Hasil dan penelitian ini sebagai informasi dan pengetahuan tentang perusahaan bagi masyarakat umum dan khususnya untuk bidang konsentrasi manajemen sumber daya manusia.