

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Distribusi telekomunikasi merupakan proses penyebaran dan penyediaan layanan telekomunikasi kepada pengguna akhir melalui infrastruktur yang ada, juga merupakan proses yang penting dalam industri telekomunikasi, dimana data dan informasi dikirimkan melalui jaringan yang terintegrasi dan terjamin keamanannya. Distribusi telekomunikasi juga merupakan proses penyampaian layanan telekomunikasi kepada pelanggan yang melibatkan berbagai hal seperti infrastruktur jaringan, perangkat keras dan lunak telekomunikasi, saluran distribusi, dan layanan pelanggan. Distribusi telekomunikasi harus didasarkan pada kebutuhan pengguna. Hal ini mencakup populasi yang dilayani, jenis layanan yang diminta, serta kebutuhan khusus seperti bisnis atau pemerintah. Distribusi telekomunikasi sangat dipengaruhi oleh infrastruktur dasar yang tersedia. Ini termasuk ketersediaan jaringan listrik, ketersediaan jalur pipa untuk kabel optik atau kabel tembaga, serta pembaruan teknologi yang dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi distribusi.

Perkembangan dalam teknologi telekomunikasi memainkan peran besar dalam latar belakang distribusi telekomunikasi. Seperti perkembangan teknologi nirkabel yang telah mengubah cara jaringan distribusi dibangun dan dikelola. Perkembangan teknologi telekomunikasi telah menjadi pendorong utama dalam evolusi distribusi telekomunikasi. Kemajuan dalam teknologi nirkabel telah

memungkinkan akses yang lebih mudah dan fleksibel ke layanan telekomunikasi di mana saja, melalui jaringan seluler, *Wi-Fi* dan teknologi nirkabel lainnya. Secara keseluruhan, perkembangan teknologi ini berperan penting dalam membentuk latar belakang distribusi telekomunikasi, dengan menyediakan fondasi untuk jaringan yang lebih cepat, lebih adaptif untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Persaingan dalam industri telekomunikasi memiliki dampak yang signifikan pada setiap perusahaan distribusi telekomunikasi. Di Indonesia juga di mana persaingan antara penyedia layanan telekomunikasi cukup kuat, terdapat insentif besar bagi perusahaan untuk terus berinovasi dalam membangun infrastruktur dan menyediakan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Persaingan yang sehat mendorong penyedia layanan untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka, menurunkan biaya layanan, dan meningkatkan kualitas layanan. Persaingan yang ketat juga bisa menjadi pendorong bagi kemajuan dalam teknologi telekomunikasi. Perusahaan bersaing untuk menarik pelanggan dengan menawarkan layanan yang lebih cepat, lebih andal, dan lebih ekonomis. Ini dapat mendorong inovasi dalam pengembangan teknologi baru atau meningkatkan efisiensi dalam penggunaan teknologi yang sudah ada.

Namun, persaingan yang intens juga dapat menimbulkan beberapa isu. Persaingan yang agresif bisa mengakibatkan penurunan margin keuntungan bagi penyedia layanan, yang pada akhirnya dapat menghambat kemampuan mereka untuk mengalokasikan kembali keuntungan untuk mengembangkan infrastruktur baru. Di samping itu, dalam beberapa kasus, persaingan yang tidak sehat bisa

menghasilkan praktik bisnis yang merugikan bagi konsumen, seperti penetapan harga yang tidak adil atau penghalangan akses ke infrastruktur yang penting bagi pesaing. Secara umum, persaingan di industri telekomunikasi memiliki peranan penting dalam membentuk kerangka distribusi telekomunikasi. Dengan mendorong inovasi dan peningkatan layanan, persaingan yang sehat dapat memberikan keuntungan bagi pelanggan dan masyarakat secara keseluruhan. Namun, regulasi yang tepat diperlukan untuk memastikan bahwa persaingan berjalan dengan adil dan tidak merugikan konsumen.

Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada kemampuan individu untuk mencapai tujuan sebagai bagian dari masyarakat. Ini termasuk kemampuan berpikir, fisik, dan dorongan yang dipengaruhi oleh faktor genetik dan lingkungan. SDM adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki kecerdasan, emosi, keterampilan, pengetahuan, dan kreativitas. Setiap individu berperan dalam mengembangkan lingkungan mereka dan memiliki potensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Tujuan utama SDM adalah meningkatkan produktivitas organisasi untuk meningkatkan daya saing dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam sebuah perusahaan. SDM adalah salah satu komponen paling penting karena menjadi penggerak dibalik seluruh aktivitas perusahaan yang berperan besar dalam menentukan kesuksesan atau kegagalan suatu perusahaan. SDM juga merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dikarenakan Sumber daya manusia dapat dianggap sebagai ujung tombak dalam sebuah organisasi atau perusahaan (Wulantika, 2018). Kemudian sumber daya manusia juga merupakan

sebuah individu yang bekerja di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan atau organisasi (Rizaldi, 2021).

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting dalam menjaga kelangsungan dan keberhasilan bisnis setiap perusahaan. Dengan tanggung jawab yang luas, SDM mengelola berbagai aspek terkait karyawan, mulai dari proses perekrutan hingga pengembangan keterampilan. Proses perekrutan yang efisien membantu perusahaan memilih individu yang cocok dengan tuntutan pekerjaan dan budaya perusahaan. Selanjutnya, SDM bertanggung jawab atas pengembangan karyawan melalui program pelatihan yang sesuai, bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja. Sebagai aset perusahaan, SDM adalah aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan dan bukan sebagai beban atau biaya. Namun penting untuk memastikan kualitas kinerja yang dihasilkan oleh setiap individu (Ismawati et al., 2023). Manajemen kinerja juga menjadi fokus SDM, di mana mereka menilai kinerja karyawan, memberikan umpan balik, dan merencanakan rencana kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, SDM menangani konflik yang terjadi dan mendorong hubungan kerja yang positif dan kolaboratif. Dari segi administrasi, SDM memastikan bahwa perusahaan mematuhi semua regulasi dan kebijakan yang berlaku, termasuk hukum ketenagakerjaan dan etika. Mereka juga mengurus penggajian dan manfaat karyawan, memastikan kesejahteraan finansial dan kepuasan mereka. Selain itu, SDM berperan dalam mempromosikan budaya organisasi yang positif, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif di mana

setiap karyawan merasa dihargai dan didukung. Dengan tanggung jawab ini, SDM menjadi dasar yang penting bagi kesuksesan operasional dan pertumbuhan jangka panjang perusahaan.

Produktivitas memiliki peran penting bagi karyawan di sebuah perusahaan karena beberapa alasan utama. Karena produktivitas yang tinggi seringkali membawa dampak positif pada kinerja individu maupun tim secara keseluruhan. Karyawan yang mampu menghasilkan kinerja yang produktif cenderung menyelesaikan tugas-tugasnya dengan lebih efisien dan efektif, sehingga meningkatkan hasil kerja dan pencapaian tujuan perusahaan. Produktivitas yang tinggi juga dapat membuka peluang untuk pengembangan karir dan kemajuan profesional. Karyawan yang menunjukkan kinerja yang unggul dan produktivitas yang tinggi lebih mungkin mendapatkan pengakuan serta kesempatan untuk promosi atau tanggung jawab yang lebih besar dalam struktur perusahaan.

CV Top Selular, yang juga dikenal sebagai Complete Selular Group merupakan perusahaan ritel yang bergerak di bidang distribusi telekomunikasi khususnya ponsel dan aksesorisnya. CV Top Selular didirikan di Cirebon sekaligus pusat yang awalnya memulai sebagai distributor ponsel pintar dan aksesoris dengan berbagai merek. Namun, seiring berjalannya waktu, manajemen memutuskan untuk fokus hanya pada beberapa merek terkenal di Indonesia. CV Top Selular juga memiliki jaringan distribusi yang luas dan cakupan gudang yang luas memberikan kemudahan dalam memfasilitasi proses distribusi yang cepat, akurat, dan luas. Saat ini CV Top Selular telah bermitra dengan dan melayani lebih dari 2000 dealer di beberapa kota besar, dan memiliki rencana bisnis untuk

memperluas jangkauannya ke berbagai kota besar dan provinsi lain di seluruh indonesia.

CV Top Selular memiliki beberapa divisi didalamnya diantaranya ada *Telemarketing*, *Finance*, *Marketing Communication* dan Gudang. Untuk bagian *Telemarketing* mereka ditugaskan untuk mengidentifikasi peluang penjualan, melakukan panggilan untuk menawarkan produk atau layanan, menjalin hubungan dengan pelanggan serta menyusun laporan kinerja dan memberikan masukan kepada tim pemasaran. Mereka memastikan semua aktivitas sesuai dengan regulasi dan kebijakan perusahaan, berkontribusi signifikan terhadap pencapaian target penjualan dan kepuasan pelanggan. Untuk divisi bagian *Finance* mereka ditugaskan untuk mengelola arus kas dan dana, menyusun laporan keuangan, dan membuat anggaran serta perencanaan keuangan. Mereka mengatur pembayaran dan penagihan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi melalui karyawan, dan menganalisis kinerja keuangan untuk perbaikan dan penghematan. Juga menangani manajemen risiko dan kewajiban perpajakan, memastikan stabilitas keuangan perusahaan dan mendukung strategis untuk pertumbuhan. Kemudian untuk divisi bagian *Marketing Communication* (MarCom) mereka ditugaskan untuk meningkatkan brand awareness dan mendukung tujuan bisnis. Mereka mengelola kampanye pemasaran, membuat konten menarik, dan menjaga hubungan media. Selain itu mereka memastikan konsistensi brand serta merencanakan acara perusahaan. MarCom juga mengelola hubungan pelanggan melalui CRM (*Customer Relationship Management*), memastikan komunikasi internal yang efektif, dan mengelola kehadiran online perusahaan. Lalu untuk

bagian divisi gudang mereka ditugaskan untuk mengelola stok dengan efisien, termasuk penerimaan, penyimpanan, dan pengiriman barang. Mereka memantau stok, mengemas pesanan, dan menjaga keamanan gudang. Melalui koordinasi dengan divisi lain, mereka memastikan ketersediaan stok yang memadai untuk memenuhi permintaan pelanggan. Dengan menjalankan tugas-tugas tersebut, divisi gudang mendukung kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan.

CV Top Selular yang dimana merupakan perusahaan distribusi juga pasti berupa meningkatkan produktivitas di perusahaannya, karena produktivitas dalam perusahaan distribusi teknologi adalah kemampuan perusahaan untuk menghasilkan dan mendistribusikan produk serta layanan teknologi secara efisien dan efektif. Aspek ini tercermin dari beberapa faktor, termasuk jumlah produk yang didistribusikan, kecepatan distribusi, biaya distribusi, dan tingkat kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas termasuk penggunaan teknologi yang relevan, proses bisnis yang efisien, sumber daya manusia yang kompeten, kerjasama antar departemen, motivasi karyawan, dan kepemimpinan yang efektif. Produktivitas memiliki peran krusial dalam keberhasilan perusahaan distribusi teknologi, dan dengan menerapkan strategi yang sesuai, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi dalam distribusi produk dan layanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan dari suatu perusahaan yaitu kinerja karyawan, juga merupakan faktor yang harus diperhatikan. Karena karyawan akan berkontribusi langsung pada efisiensi operasional, layanan, kualitas produk, inovasi dan sebagainya. Kinerja yang tinggi

juga akan membantu perusahaan mencapai produktivitas yang lebih tinggi dengan bekerja lebih efisien, menghasilkan produk dan layanan berkualitas, memberikan ide-ide inovatif, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Hal ini dapat berujung pada peningkatan pendapatan, keuntungan, dan keberlanjutan bisnis perusahaan. Kinerja karyawan juga bisa menurun yang disebabkan oleh beberapa hal negatif yang bisa terjadi pada tiap individu seperti mereka yang mengalami konflik peran yang membingungkan saat bekerja, serta mengalami kejenuhan kerja yang terus menerus, sehingga mereka yang mengalami hal tersebut akan mengalami tingkat produktivitas yang menurun sehingga bisa berdampak negatif pada kesejahteraan karyawan maupun perusahaan.

Alasan penulis mengambil tempat penelitian di CV Top Selular Cirebon ini karena adanya permasalahan dan fenomena yang terjadi di perusahaan tersebut. Saat dilakukannya wawancara secara langsung juga ditemukan bahwa sebagian karyawan mengalami konflik peran dan mengalami kejenuhan kerja yang mempengaruhi kinerja mereka saat bekerja di perusahaan.

Penulis mengambil lokasi di Cirebon, karena Cirebon merupakan sebuah kota yang memiliki pusat ekonomi penting di Jawa Barat. Kota ini memiliki sektor industri yang kuat seperti tekstil, makanan, dan pengolahan karet hingga memiliki pabrik-pabrik dan perusahaan-perusahaan yang besar. Pemerintah Indonesia juga sedang berinvestasi dalam infrastruktur dan pengembangan ekonomi di Cirebon, yang membuat kota ini memiliki potensi besar untuk pertumbuhan ekonomi di masa depan. Hal tersebut dapat membuka peluang karir yang baik bagi para pekerja yang ada disana, namun dengan peluang karir yang

begitu bagusnya pasti memiliki persaingan yang ketat dan produktivitas yang tinggi. Sehingga persaingan yang ketat dan produktivitas yang tinggi tersebut dapat menjadi isu dan sumber masalah bagi para pekerja itu sendiri sehingga memungkinkan terjadinya konflik peran dan kejenuhan kerja. Adapun data KPI karyawan bagian telemarketing di CV Top Selular Cirebon pada Januari-Juni 2024 yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1
Data KPI Result per Januari-Juni 2024

No.	KPI (Januari, 2024)	Target (%)	Poin KPI
1	Sell Thru (Penjualan)	60	33,48%
2	Has Stock C67 Series	10	7,05%
3	Has Stock Realme 11	10	5,57%
4	Type Focus - R10 (WJ)/R11 (CJ)	10	0,34%
5	Type Focus - R11 Series	10	1,69%
No.	KPI (Februari, 2024)	Target (%)	Poin KPI
1	Sell Thru (Penjualan)	70	43,09%
2	Has Stock C67 Series	5	3,71%
3	Has Stock Realme 11	5	2,11%
4	Dealer Transaksi (Dealer yang membeli)	20	14,67%
No.	KPI (Maret, 2024)	Target (%)	Poin KPI
1	Sell Thru (Penjualan)	75	46,29%
2	Dealer Transaksi (Dealer yang membeli)	25	17,26%
No.	KPI (April, 2024)	Target (%)	Poin KPI
1	Sell Thru (Penjualan)	75	52,72%
2	Dealer Transaksi (Dealer yang membeli)	25	17,05%
No.	KPI (Mei, 2024)	Target (%)	Poin KPI
1	Sell Thru (Penjualan)	75	61,23%
2	Dealer Transaksi (Dealer yang membeli)	25	18,94%
No.	KPI (Juni, 2024)	Target (%)	Poin KPI
1	Sell Thru (Penjualan)	70	37,71%
2	Dealer Transaksi (Dealer yang membeli)	20	13,51%
3	Type Focus – C51S	10	4,80%

Sumber: CV Top Selular Cirebon, 2024

Berdasarkan data KPI karyawan Top Selular Cirebon pada tabel 1.1 ini terlihat bahwa ada beberapa target yang kurang seperti yang terjadi di bulan

Januari yaitu untuk bagian sell thru hanya mencapai 33,48%, poin KPI tersebut terbilang kurang dikarenakan kurang dari target yaitu sebesar 60%. Kemudian di bulan Februari pada bagian Has Stock Realme 11 yang memiliki target 5% hanya tercapai sekitar 2,11%. Lalu untuk bulan Maret di bagian dealer transaksi hanya tercapai 17,26%, hal tersebut kurang dari target yaitu sebesar 25%. Kemudian April dan Mei juga masih belum mencapai target, keduanya masih dibawah 20%. Untuk type focus – C51S di bulan Juni terbilang masih belum memenuhi target yang ditetapkan yang dimana targetnya ada di 10%, namun poin KPI yang didapatnya hanya 4,80%. Semua poin KPI yang didapat tersebut masih terbilang kurang memenuhi target standar perusahaan yang sudah ditentukan, sehingga karyawan tersebut diharuskan untuk bisa mencapai target bahkan melebihi target kedepannya.

Selain itu penulis juga melakukan survei awal dengan cara menyebarkan kuesioner awal berupa *google form* yang disebarkan kepada 16 orang karyawan di CV Top Selular Cirebon, yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1. 2
Survei Awal Variabel Kinerja

No	PERNYATAAN	JAWABAN		
		Ket.	Ya	Tidak
1	Saya selalu dapat memenuhi/mencapai target pekerjaan yang telah diberikan	Frekuensi	12	4
		Persentase	80%	20%
2	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	Frekuensi	9	7
		Persentase	60%	40%
3	Saya memiliki rasa tanggung jawab atas tugas yang diberikan kepada saya	Frekuensi	11	5
		Persentase	70%	30%

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Berdasarkan pada tabel 1.2 hasil survey awal diatas jawaban para responden menunjukkan bahwa adanya permasalahan terkait kinerja karyawan di CV Top Selular Cirebon. Dapat dilihat juga bahwa sebagian karyawan belum bisa memenuhi/mencapai target yang telah diberikan oleh perusahaan, dapat diketahui juga bahwa beberapa karyawan tidak mampu konsisten dalam melakukan pekerjaannya, banyak dari karyawan yang sering menunda pekerjaannya yang berdampak pada beban yang menumpuk, para karyawan beralasan ketika tidak dapat memenuhi target dengan beralasan karena tidak pahamnya dengan job deskripsi dan spesifikasi masing-masing karyawan itu sendiri.

Tabel 1. 3
Survei Awal Variabel Konflik Peran

No	PERNYATAAN	JAWABAN		
		Ket.	Ya	Tidak
1	Saya sering menerima dua perintah yang berbeda dalam waktu yang bersamaan dari atasan yang berbeda	Frekuensi	12	4
		Persentase	80%	20%
2	Saya sering terlibat dalam pekerjaan yang mengharuskan saya bekerja dengan lebih dari satu tim	Frekuensi	9	7
		Persentase	60%	40%
3	Tugas yang diberikan kepada saya didukung oleh material dan sumber daya (rekan kerja) yang memadai dan kompeten	Frekuensi	11	5
		Persentase	70%	30%

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 diatas jawaban para responden menunjukkan bahwa adanya permasalahan terkait Konflik Peran karyawan di CV Top Selular Cirebon. Dapat dilihat juga bahwa karyawan sering menerima dua perintah atau tugas yang berbeda dalam waktu yang bersamaan oleh atasan yang berbeda, contohnya kepala bagian *telemarketing* menugaskan divisi bagian *marketing communication* untuk memuat konten dan kampanye pemasaran sedangkan manajer memberi

tugas membuat acara untuk perusahaan dalam waktu dekat. Hal tersebut dikarenakan perusahaan sering kali mengejar target pencapaiannya dalam waktu dekat sehingga membuat karyawan menjadi bingung akan peran yang dijalannya.

Tabel 1. 4
Survei Awal Variabel Kejenuhan Kerja

No	PERNYATAAN	JAWABAN		
		Ket.	Ya	Tidak
1	Saya merasa lelah ketika akan bekerja di pagi hari	Frekuensi	9	7
		Persentase	60%	40%
2	Saya merasa sulit untuk berkonsentrasi penuh terhadap pekerjaan	Frekuensi	12	4
		Persentase	80%	20%
3	Saya merasa bosan dengan setiap tuntutan pekerjaan saya	Frekuensi	12	4
		Persentase	80%	20%
4	Saya merasa kurang mendapatkan apresiasi atas usaha yang saya lakukan dalam pekerjaan	Frekuensi	4	12
		Persentase	20%	80%

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Berdasarkan tabel 1.4 diatas jawaban para responden menunjukkan bahwa adanya permasalahan terkait kejenuhan kerja karyawan di CV Top Selular Cirebon. Dapat dilihat juga bahwa sebagian karyawan merasa sulit untuk berkonsentrasi penuh terhadap pekerjaan. Hal ini sebabkan karena karyawan dihadapkan pada tugas-tugas yang banyak dan berlebihan dan tidak mampu menyelesaikannya dalam waktu yang berdekatan, yang akhirnya menyebabkan kelelahan mental yang membuat karyawan merasa sulit untuk konsentrasi terhadap pekerjaannya. Kemudian menunjukkan bahwa karyawan merasa bosan dengan setiap tuntutan pekerjaan. Hal ini disebabkan karena beban kerja yang terlalu berat pada CV Top Selular Cirebon, karyawan terus-menerus merasa harus menyelesaikan tugas yang banyak dan sulit dalam waktu yang terbatas, yang akhirnya menyebabkan kelelahan emosional yang cukup besar bagi karyawan. hal

tersebut akan membuat tingkat stres karyawan di tempat kerja menjadi tinggi, terutama ketika ada *deadline* waktu yang dekat dan harus segera diselesaikan.

Bagian SDM memiliki peran penting dalam mengelola kinerja karyawan, karena mereka bertanggung jawab atas berbagai aspek yang mempengaruhi kinerja individu dan tim. Dengan menangani rekrutmen, pelatihan, evaluasi kinerja, kompensasi, dan lingkungan kerja. Mereka memastikan perusahaan merekrut karyawan yang tepat dan memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan mereka. SDM juga mengelola sistem evaluasi kinerja yang adil, serta menawarkan kompensasi dan manfaat untuk memotivasi karyawan, juga menciptakan budaya kerja yang positif dan bisa menangani konflik, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kesuksesan perusahaan.

Jika kinerja karyawan menurun, perusahaan akan mengalami penurunan produktivitas, kualitas produk dan layanan, serta kepuasan pelanggan. Biaya operasional yang dapat meningkat karena efisiensi yang berkurang, serta dapat menciptakan lingkungan kerja yang negatif. Hal ini dapat menyebabkan tingkat turnover karyawan menjadi tinggi, meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan. Akibatnya, perusahaan bisa kehilangan keunggulan kompetitif di pasar, serta menghambat pertumbuhan dan keberlanjutannya.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal,

tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018). Kinerja karyawan juga merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang yang menjadi bagian dari perusahaan atau institusi tertentu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja diukur berdasarkan standar yang berlaku di perusahaan. Untuk menghasilkan kinerja yang baik, seseorang karyawan perlu memiliki kecerdasan intelektual dan spiritual, emosi yang terkelola dengan baik, serta kesehatan dan kebugaran fisik yang prima. Faktor-faktor tersebut menjadikan karyawan sebagai sumber daya yang berkualitas dan terarah dalam perusahaan (Sinambela, 2017). Kemudian hal lain yang bisa menyebabkan terjadinya stres kerja diantaranya yaitu terjadinya konflik peran, yaitu konflik yang tumbuh diakibatkan adanya ketidaksesuaian terhadap norma, aturan, etika, dan independensi profesional yang diakui dalam struktur birokrasi organisasi. Kondisi ini tercipta karena adanya akibat dua intruksi yang berbeda diambil secara bersamaan dan mengeksekusi satu intruksi yang dimana akan mengabaikan yang lain (Malon et al., 2019). Konflik peran juga merupakan sebuah bentuk ketidaksesuaian antara harapan dan peran yang terjadi ketika seseorang menerima dua perintah yang berbeda pada saat yang sama, dan orang tersebut terpengaruh dan gagal melakukan tugasnya (Iswarasari et al., 2018). Kemudian juga selain konflik peran ada juga kejenuhan kerja. Kejenuhan kerja juga menjadi penyebab seseorang mengalami stres kerja, kejenuhan dalam lingkungan kerja dapat muncul dari beberapa faktor yang beragam seperti beban kerja yang berlebihan menjadi salah satu pemicu utama rasa jenuh. Karena ketika seseorang merasa terlalu banyak tuntutan atau pekerjaan yang harus diselesaikan

dalam waktu yang terbatas dapat menyebabkan perasaan kelelahan dan kejenuhan yang terus-menerus (Mardikaningsih et al., 2020). Selain itu kurangnya dukungan sosial juga berperan penting dalam menciptakan rasa jenuh itu sendiri. Dukungan sosial dari rekan kerja, atasan, atau lingkungan kerja secara umum dapat membantu mengurangi stres dan memberikan rasa dukungan yang penting bagi seorang karyawan dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Juga terjadinya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia juga dapat menjadi faktor penyebab kejenuhan, karena ketika seseorang merasa tidak memiliki cukup sumber daya, seperti waktu, dan keterampilan untuk menangani tuntutan pekerjaan yang ada, hal ini dapat menyebabkan seseorang menjadi jenuh dan stres yang berkelanjutan hingga bisa merusak produktivitas karyawan (Darmawan, 2019).

Lingkungan kerja di CV Top Selular mungkin penuh dengan tantangan, mulai dari tuntutan produktivitas yang tinggi hingga tanggung jawab yang kompleks dalam mengelola setiap pekerjaan mereka. Sebab itu konflik peran dan kejenuhan kerja dapat menjadi dampak yang merugikan bagi kesejahteraan karyawan yang bisa mempengaruhi produktivitas, kesehatan mental, dan kinerja secara keseluruhan. Konflik yang terjadi antar individu di lingkungan kerja juga dapat menjadi sumber masalah. Seperti yang sudah dijelaskan diatas yaitu terjadinya ketidaksesuaian antara harapan dan peran yang terjadi yang menyebabkan terjadinya konflik peran. Kemudian tantangan produktivitas dan kompleksitas tugas di CV Top Selular mungkin menyebabkan beban kerja yang tinggi bagi para pegawanya, yang dapat berdampak pada tingkat stres yang lebih

tinggi. Juga rutinitas yang monoton atau kurangnya variasi dalam pekerjaan dapat menyebabkan kejenuhan kerja. Hal ini bisa menjadi faktor penting yang mempengaruhi kemauan kerja, motivasi dan kesejahteraan mental seorang karyawan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti mengambil judul penelitian pada karyawan CV Top Selular Cirebon dan mengambil judul penelitian yaitu "Pengaruh Konflik Peran dan Kejenuhan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di CV Top Selular Cirebon".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat teridentifikasi masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Sebagian besar karyawan merasa masih banyak menerima tuntutan yang bertentangan atau menerima intruksi yang berbeda-beda dari atasan yang berbeda sampai sulit untuk memenuhi semuanya sekaligus. Kondisi ini mengindikasikan adanya konflik peran di CV Top Selular Cirebon.
2. Sebagian besar karyawan merasa bosan dengan tuntutan pekerjaan dan masih banyak juga karyawan yang merasakan kelelahan fisik dan mental hingga sulit untuk berkonsentrasi pada pekerjaannya. Kondisi ini mengindikasikan adanya kejenuhan kerja di CV Top Selular Cirebon.
3. Sebagian besar karyawan belum bisa memenuhi/mencapai target yang telah diberikan oleh perusahaan, dapat diketahui juga bahwa beberapa

karyawan tidak mampu konsisten dalam melakukan pekerjaannya, banyak dari karyawan yang sering menunda pekerjaannya yang berdampak pada beban yang menumpuk sehingga tidak tercapainya target di perusahaan. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan pada kinerja karyawan di CV Top Selular Cirebon.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana konflik peran, kejenuhan kerja dan kinerja karyawan di CV Top Selular Cirebon
2. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial di CV Top Selular Cirebon
3. Apakah kejenuhan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial di CV Top Selular Cirebon
4. Seberapa besar pengaruh secara simultan konflik peran dan kejenuhan kerja terhadap kinerja karyawan di CV Top Selular Cirebon

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui konflik peran, kejenuhan kerja dan kinerja karyawan di CV Top Selular Cirebon.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial konflik peran terhadap kinerja karyawan di CV Top Selular Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kejenuhan kerja terhadap kinerja karyawan di CV Top Selular Cirebon.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan konflik peran dan kejenuhan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di CV Top Selular Cirebon.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membangun pengetahuan untuk perusahaan agar lebih memperhatikan karyawannya dan peneliti juga berharap penelitian ini bisa memberikan informasi yang baik bagi perusahaan terutama pada pengaruh konflik peran dan kejenuhan kerja terhadap kinerja karyawan di CV Top Selular Cirebon.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Universitas, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi pengetahuan akademis dalam bidang psikologi organisasi, manajemen sumber daya manusia, dan studi tentang faktor-faktor yang memengaruhi kesejahteraan karyawan di lingkungan kerja CV Top Selular Cirebon.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengaruh yang baik dan menambah wawasan bagi penulis terkait dengan pengaruh konflik peran dan kejenuhan kerja terhadap kinerja.

3. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan terkait, diharapkan juga penelitian ini dapat membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan mendukung kesejahteraan karyawan. hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi, dan kinerja secara keseluruhan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi perubahan kebijakan atau praktik kerja di CV Top Selular Cirebon. Ini bisa berdampak positif pada produktivitas, retensi karyawan, dan lingkungan kerja secara keseluruhan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis bertempat di CV Top Selular Cirebon yang beralamat di Jl.Tuparev No. 109F, Kertawinangun, Kec. Kedawung, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45153.

