

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seiring berjalannya waktu perkembangan dunia bisnis berjalan sangat pesat, dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas perkembangan dunia bisnis tersebut dapat terlaksana dengan baik. Sumber daya manusia mempunyai dampak yang besar terhadap efektifitas suatu perusahaan dibanding dengan sumber yang lain, kekuatan yang bersumber pada potensi manusia tersebut merupakan modal dasar perusahaan untuk melakukan aktifitas - aktifitas dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia sangat penting sebagai penggerak dari suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut harus dapat mempertimbangkan karyawan sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Akan tetapi, mengelola sumber daya manusia bukan merupakan hal yang mudah karena setiap individu mempunyai pemikiran dan perasaan yang berbeda. Berhadapan dengan setiap individu yang memiliki perbedaan pandangan, sering berpotensi terjadinya gesekan yang menimbulkan permasalahan dalam perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas dari para pegawai agar mampu menjawab tantangan-tantangan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut antara lain faktor organisasi, faktor lingkungan maupun dari individu itu sendiri. Agar dapat menciptakan kinerja karyawan yang baik tentunya perusahaan harus memikirkan

faktor - faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas kerja mereka. Salah satunya yaitu dengan menciptakan kenyamanan terhadap karyawan itu sendiri.

Demikian pada perusahaan PT Soka Cipta Niaga Bandung yang tidak terlepas dari permasalahan. PT Soka Cipta Niaga Bandung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi, distribusi dan perdagangan. Yang dalam mengelola seluruh karyawan dan menunjang kegiatan – kegiatannya tersebut, pasti memiliki hambatan. Permasalahan – permasalahan yang ada pada PT Soka Cipta Niaga itu sendiri diantaranya, masih kurangnya kesadaran akan pentingnya komunikasi yang disebabkan dari tidak terjalinnya hubungan yang baik antar karyawan sehingga menimbulkan kesalahpahaman antara satu dengan karyawan lainnya, adanya perbedatan antara karyawan dikarenakan pemikiran dan pendapat dalam sudut pandang yang berbeda, tekanan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya dikarenakan pekerjaan yang diberikan terkadang melebihi kapasitas, banyaknya tuntutan pekerjaan membuat karyawan kehilangan semangat dalam memberikan kontribusi terbaik terhadap pelaksanaan tujuan perusahaan, terjalinnya hubungan kerja yang kurang baik antara karyawan dikarenakan ketidaknyamanan dalam lingkungan pekerjaan, pekerjaan yang terganggu karena adanya tekanan fisik dan mental yang dirasakan oleh karyawan.

Oleh karena itu untuk memperkuat pernyataan diatas penulis melakukan survey awal kepada 10 responden mengenai Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Stress Kerja Karyawan, dan hasilnya sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Survey Awal Konflik Interpersonal**

No.	Pernyataan	Jawaban			
		( Ya ) Jumlah Responden	( Tidak ) Jumlah Responden	Ya ( % )	Tidak ( % )
<b>A.</b>	<b>Perbedaan pendapat antar individu</b>				
1.	Apakah Bapak/Ibu merasa terjadi perdebatan dengan rekan kerja, sehingga menimbulkan konflik interpersonal?	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
<b>B.</b>	<b>Perbedaan pemikiran karena latar belakang kebudayaan yang berbeda</b>				
2.	Apakah Bapak/Ibu merasa terjadi kesalahan komunikasi dengan rekan kerja, sehingga menimbulkan konflik interpersonal?	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>
<b>C.</b>	<b>Perbedaan kepentingan antar individu</b>				
3.	Apakah Bapak/Ibu merasa memiliki perbedaan visi dalam menyelesaikan pekerjaan dengan rekan kerja, sehingga menimbulkan konflik interpersonal?	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>
<b>D.</b>	<b>Perbedaan kepribadian tekanan diri sendiri</b>				
4.	Apakah Bapak/Ibu sulit berkonsentrasi apabila sedang memiliki masalah dengan rekan kerja, sehingga menimbulkan konflik interpersonal?	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>

No.	Pernyataan	Jawaban			
		( Ya ) Jumlah Responden	( Tidak ) Jumlah Responden	Ya ( % )	Tidak ( % )
<b>E.</b>	<b>Perbedaan kesalahan diri sendiri</b>				
5.	Apakah Bapak/Ibu merasa lamban dalam menyelesaikan tugas dibandingkan dengan rekan kerja lainnya, sehingga menimbulkan konflik interpersonal?	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>20%</b>	<b>70%</b>

Dari 10 kuesioner yang telah disebar mengenai Konflik Interpersonal terdapat hasil, pertama sebanyak 8 responden atau sekitar (80%) menanggapi adanya perbedaan pendapat antar individu, sedangkan sisanya sebanyak 2 responden atau sekitar (20%) menanggapi tidak adanya perbedaan pendapat antar individu. Kedua sebanyak 7 responden atau sekitar (70%) menanggapi adanya perbedaan pemikiran antar individu karena latar kebudayaan yang berbeda, sedangkan sisanya sebanyak 3 responden atau sekitar (30%) menanggapi tidak adanya perbedaan pemikiran antar individu karena latar kebudayaan yang berbeda. Ketiga sebanyak 7 responden atau sekitar (70%) menanggapi adanya perbedaan kepentingan antar individu, sedangkan sisanya sebanyak 3 responden atau sekitar (30%) menanggapi tidak adanya perbedaan kepentingan antar individu. Keempat sebanyak 3 responden atau sekitar (30%) menanggapi adanya perbedaan kepribadian akibat tekanan diri sendiri, sedangkan sisanya sebanyak 7 responden atau sekitar (70%) menanggapi tidak adanya perbedaan kepribadian akibat tekanan diri sendiri, dan kelima sebanyak 2 responden atau sekitar (20%) menanggapi

adanya perbedaan karena kesalahan diri sendiri, sedangkan sisanya sebanyak 8 responden atau sekitar (20%) menanggapi tidak adanya perbedaan karena kesalahan diri sendiri. Dapat ditarik kesimpulan bahwa dari hasil survey awal melalui kuesioner yang telah disebar, karyawan PT Soka Cipta Niaga Bandung memiliki perbedaan pendapat antar individu, perbedaan pemikiran karena latar belakang kebudayaan yang berbeda dan perbedaan kepentingan antar individu yang memicu terjadinya Konflik Interpersonal antar Karyawan.

**Tabel 1.2**  
**Survey Awal Beban Kerja**

No.	Pernyataan	Jawaban			
		YA	TIDAK	Ya ( % )	Tidak ( % )
<b>A.</b>	<b>Menangani pekerjaan dengan baik</b>				
6.	Apakah Bapak/Ibu merasa kurang yakin dengan kualitas kerja yang di miliki Bapak/Ibu, sehingga menimbulkan beban kerja?	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>
<b>B.</b>	<b>Penerimaan informasi sesuai target</b>				
7.	Apakah Bapak/Ibu merasa waktu dalam pemberian informasi yang diberikan perusahaan tidak sesuai, sehingga menimbulkan beban kerja?	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>
<b>C.</b>	<b>Mengambil keputusan dalam bekerja</b>				
8.	Apakah Bapak/Ibu merasa ragu dalam membuat keputusan mengenai pekerjaan, sehingga menimbulkan beban kerja?	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>

No.	Pernyataan	Jawaban			
		YA	TIDAK	Ya ( % )	Tidak ( % )
<b>D.</b>	<b>Waktu dalam menyelesaikan tugas</b>				
9.	Apakah Bapak/Ibu merasa tugas yang diberikan sifatnya mendadak dengan waktu yang singkat, sehingga menimbulkan beban kerja?	8	2	80%	20%
<b>E.</b>	<b>Standar kerja yang sesuai</b>				
10.	Apakah Bapak/Ibu merasa pekerjaan yang diberikan melebihi kapasitas yang dimiliki, sehingga menimbulkan beban kerja?	8	2	80%	20%

Dari 10 kuesioner yang telah disebar mengenai Beban Kerja terdapat hasil, pertama sebanyak 2 responden atau sekitar (20%) menanggapi adanya permasalahan dalam menangani pekerjaan, sedangkan sisanya sebanyak 8 responden atau sekitar (80%) menanggapi tidak adanya permasalahan dalam menangani pekerjaan. Kedua sebanyak 3 responden atau sekitar (30%) menanggapi adanya permasalahan dalam penerimaan informasi, sedangkan sisanya sebanyak 7 responden atau sekitar (70%) menanggapi tidak permasalahan dalam penerimaan informasi. Ketiga sebanyak 1 responden atau sekitar (10%) menanggapi adanya permasalahan dalam pengambilan keputusan saat bekerja, sedangkan sisanya sebanyak 9 responden atau sekitar (90%) menanggapi tidak adanya permasalahan dalam pengambilan keputusan saat bekerja. Keempat sebanyak 8 responden atau sekitar (80%) menanggapi adanya permasalahan terhadap waktu dalam

menyelesaikan tugas, sedangkan sisanya sebanyak 2 responden atau sekitar (20%) menanggapi tidak adanya permasalahan terhadap waktu dalam menyelesaikan tugas, dan kelima sebanyak 8 responden atau sekitar (80%) menanggapi adanya permasalahan dalam kesesuaian standar kerja, sedangkan sisanya sebanyak 2 responden atau sekitar (20%) menanggapi tidak adanya permasalahan dalam kesesuaian standar kerja. Dapat ditarik kesimpulan bahwa dari hasil survey awal melalui kuesioner yang telah disebar, karyawan PT Soka Cipta Niaga Bandung memiliki permasalahan terhadap waktu dalam menyelesaikan tugas dan permasalahan terhadap kesesuaian standar kerja yang memicu terjadinya Beban Kerja Karyawan.

**Tabel 1.3**  
**Survey Awal Stress Kerja Karyawan**

No.	Pernyataan	Jawaban			
		YA	TIDAK	Ya ( % )	Tidak ( % )
<b>A.</b>	<b>Stress kerja cenderung membuat kinerja menurun menyelesaikan tugas</b>				
11.	Apakah Bapak/Ibu mengerjakan banyak pekerjaan yang harus segera diselesaikan pada setiap harinya, sehingga menimbulkan stress kerja?	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>
<b>B.</b>	<b>Kinerja tidak akan optimal jika mengalami tekanan yang berat dalam bekerja</b>				
12.	Apakah Bapak/Ibu kurang merasa mendapat banyak tuntutan pekerjaan,	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>

	sehingga menimbulkan stress kerja?				
<b>C.</b>	<b>Informasi yang kurang jelas mengenai pekerjaan dari atasan</b>				
13.	Apakah Bapak/Ibu merasa terjadinya kesalahan dalam memahami informasi yang diberikan, sehingga menimbulkan stress kerja?	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>
<b>D.</b>	<b>Stress kerja karena tidak harmonis dengan rekan kerja</b>				
14.	Apakah Bapak/Ibu merasa tidak nyaman dengan lingkungan pekerjaan yang ada, sehingga menimbulkan stress kerja?	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>
<b>E.</b>	<b>Stress kerja yang membuat rekan kerja tidak mendapatkan pekerjaan</b>				
15.	Apakah Bapak/Ibu merasa saling menjatuhkan satu sama lain, sehingga menimbulkan stress kerja?	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>

Dari 10 kuesioner yang telah disebar mengenai Stress Kerja terdapat hasil, pertama sebanyak 9 responden atau sekitar (90%) menanggapi bahwa kinerja mereka menurun dalam menyelesaikan tugas karena merasa stress dalam bekerja, sedangkan sisanya sebanyak 1 responden atau sekitar (10%) tidak menanggapi bahwa kinerja mereka menurun dalam menyelesaikan tugas karena merasa stress dalam bekerja. Kedua sebanyak 8 responden atau sekitar (80%) menanggapi bahwa kinerja mereka tidak optimal karena mengalami tekanan yang berat, sedangkan sisanya sebanyak 2 responden atau sekitar (20%) tidak menanggapi bahwa kinerja mereka tidak optimal karena mengalami tekanan yang berat. Ketiga sebanyak 3



responden atau sekitar (30%) menanggapi bahwa adanya ketidakjelasan informasi yang diberikan, sedangkan sisanya sebanyak 7 responden atau sekitar (70%) menanggapi bahwa tidak adanya ketidakjelasan informasi yang diberikan, Keempat sebanyak 7 responden atau sekitar (70%) menanggapi bahwa adanya ketidakharmonisan dengan rekan kerja, sedangkan sisanya sebanyak 3 responden atau sekitar (30%) menanggapi bahwa tidak adanya ketidakharmonisan dengan rekan kerja dan kelima sebanyak 1 responden atau sekitar (90%) menanggapi bahwa adanya perlakuan yang membuat rekan kerja tidak mendapatkan pekerjaan, sedangkan sisanya sebanyak 9 responden atau sekitar (10%) menanggapi bahwa tidak adanya perlakuan yang membuat rekan kerja tidak mendapatkan pekerjaan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa dari hasil survey awal melalui kuesioner yang telah disebar, karyawan PT Soka Cipta Niaga Bandung merasa kinerja mereka menurun akibat stress dalam bekerja, kinerja mereka tidak optimal karena mengalami tekanan yang berat, dan adanya ketidakharmonisan dengan rekan kerja yang memicu terjadinya Stress Kerja Karyawan.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu Staff HRD PT Soka Cipta Niaga Bandung yang mengatakan bahwa masih kurangnya komunikasi yang terjalin dengan baik antara satu dengan karyawan lainnya, hal tersebut disebabkan dari banyaknya perbedaan pandangan yang memicu terjadinya permasalahan interpersonal karyawan, mengingat jumlah karyawan juga yang cukup banyak memberi peluang besar akan semakin banyaknya selisih paham diantara mereka. Beberapa karyawan juga mengeluh karena pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang di kerjakan.

Beberapa karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya sampai menggunakan jam istirahat makan siang. Beberapa karyawan juga cenderung pasif berinteraksi entah itu karena merasa tidak nyaman atau memang sulit untuk beradaptasi. Akhir – akhir ini juga beberapa karyawan sering terlambat atau pun bolos bekerja dengan berbagai macam alasan, sehingga menghambat produktivitas kerja perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa perusahaan tersebut mengalami beberapa masalah yang terkait dalam variabel yang dibahas mengenai Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Stress Kerja Karyawan. Dari ketiga variabel yang dibahas mempunyai hubungan yang saling berkaitan satu dengan yang lain seperti Konflik Interpersonal mempunyai pengaruh terhadap Stress Kerja, Beban Kerja mempunyai pengaruh terhadap Stress Kerja juga Konflik Interpersonal dan Beban Kerja sama-sama mempunyai pengaruh terhadap Stress Kerja. Dengan adanya hubungan tersebut maka perusahaan dan karyawan bisa mengetahui peran pentingnya pengendalian Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Stress Kerja yang di alami oleh karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja pada PT Soka Cipta Niaga Bandung”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah ditulis, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Kurangnya kesadaran akan pentingnya komunikasi disebabkan dari tidak terjalinnya hubungan yang baik antar karyawan.
2. Perbedaan antara karyawan.
3. Tekanan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Banyaknya tuntutan pekerjaan.
5. Ketidaknyamanan dalam lingkungan pekerjaan.
6. Menurunnya produktivitas kerja.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Konflik Interpersonal karyawan di PT Soka Cipta Niaga Bandung.
2. Bagaimana Beban Kerja karyawan di PT Soka Cipta Niaga Bandung.
3. Bagaimana Stres Kerja karyawan di PT Soka Cipta Niaga Bandung.
4. Apakah Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan pada PT Soka Cipta Niaga Bandung.
5. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan pada PT Soka Cipta Niaga Bandung.
6. Apakah Konflik Interpersonal dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan pada PT Soka Cipta Niaga Bandung.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap

Stress Kerja Karyawan pada PT Soka Cipta Niaga Bandung, serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Konflik Interpersonal karyawan di PT Soka Cipta Niaga Bandung.
2. Untuk Mengetahui Beban Kerja karyawan di PT Soka Cipta Niaga Bandung.
3. Untuk Mengetahui Stres Kerja karyawan di PT Soka Cipta Niaga Bandung.
4. Untuk Mengetahui pengaruh Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja karyawan pada PT Soka Cipta Niaga Bandung.
5. Untuk Mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja karyawan pada PT Soka Cipta Niaga Bandung.
6. Untuk Mengetahui pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja karyawan pada PT Soka Cipta Niaga Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi atas Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja karyawan pada PT Soka Cipta Niaga Bandung.

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi dalam melakukan penelitian mengenai Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja Karyawan.

2. Bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas komunikasi, untuk meningkatkan hubungan karyawan agar dapat saling berkontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan.
3. Bagi kampus dalam penelitian ini akan memberikan acuan baru untuk dijadikan contoh dalam metode penelitian yang nantinya dapat membantu para mahasiswa tahun ajaran selanjutnya.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Soka Cipta Niaga Bandung yang bertempat di Komplek Perkantoran Puteraco Gading Regency Blok B1 No. 11 – 12 Kel.Cisaranten Endah Kec. Arcamanik Soekarno-Hatta Bandung 40292.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

**Tabel 1.4**  
**Pelaksanaan Penelitian**

No	Uraian	Waktu Kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Survey tempat penelitian	■	■																										
2	Melakukan penelitian			■																									
3	Mencari data				■																								
4	Membuat proposal					■																							
5	Seminar						■																						
6	Revisi							■																					
7	Penelitian lapangan									■	■	■	■	■	■	■	■												
8	Bimbingan											■	■	■	■	■	■	■	■	■									
9	Sidang																									■	■	■	■

Sumber : Peneliti 2019