BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasarannya, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (*asset*) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik dan memegang peranan yang penting dalam melakukan aktivitas untuk pencapaian tujuan.

Salah satu faktor yang mendukung dalam pencapaian tujuan adalah semangat kerja. Semangat kerja merupakan hal penting yang harus dijalani oleh setiap karyawan di perusahaan manapun karena semangat kerja menggambarkan perasaan senang individu atau kelompok yang mendalam dan puas terhadap kebijakan, karir, kondisi kerja, kerja sama, dan lingkungan kerja serta mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan produktif. Adapun ciri-ciri dari turunya semangat kerja yaitu, turunnya produktivitas kerja, tingkat absensi yang rendah, *Labour turn over* (tingkat perpindahan) yang menurun, tidak atau berkurangnya kegelisahan.

Terdapat fenomena yang terjadi pada PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur yang mempengaruhi semangat kerja, Salah satu fenomena tersebut adalah konflik kerja. Seringkali terjadi konflik kerja di beberapa unit layanan

pada PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur. Pernah terjadi konflik antar karyawannya, banyak hal yang menyebabkan konflik tersebut dapat terjadi seperti kesalahpahaman, masalah pribadi karyawan yang dibawa ke dalam pekerjaan juga dapat menimbulkan perselisihan, tekanan pekerjaan masing-masing karyawan yang dituntut untuk terus mencapai targetnya seringkali menjadi alasan timbulnya konflik antar sesama karyawan. Pada bagian *marketing customer* misalnya pernah terjadi kesalahpahaman komunikasi yang menyebabkan kegiatan tidak sesuai rencana yang akhirnya menimbulkan konflik dan pada bagian *marketing* juga konflik pernah terjadi diakibatkan tekanan dari atasan untuk mencapai target yang tinggi sehingga membuat antar karyawan bersaing yang dapat menyebabkan perselisihan.

Akibat dari konflik yang pernah terjadi tersebut karyawan mengalami tekanan ataupun stres. Jika karyawan sudah mengalami stres maka pekerjaan yang dilakukan akan berdampak kepada perusahaan. Menurut Vaitzhal Rivai (2016:307) stres kerja adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya.

Seperti halnya beban kerja fisik, metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran beban kerja mental juga beragam, beban mental seseorang setelah melakukan pekerjaanya. Menurut Ambarawati (2014:21) beban kerja adalah kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaannya. Kapasitas pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah personal yang ada. Hal

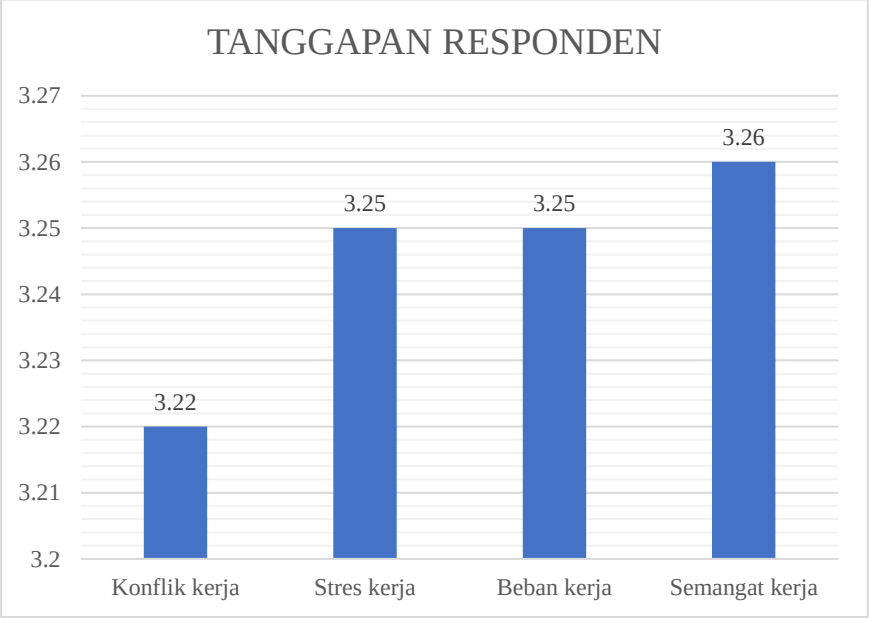
ini dapat disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Banyaknya tuntutan pekerjaan yang tidak sesuai dengan *jobdescription* membuat karyawan tidak bisa menyelesaikan pekerjaanya. Mengulur waktu bekerja bahkan tidak konsisten dalam mengerjakan pekerjaanya, ini akan berdampak pula pada semangat kerja karyawan. Ketika seorang karyawan mengalami masalah di lapangan karena adanya keluhan dari nasabah, dan karyawan dengan segala keterbatasan. Sikap atasan yang tidak cepat tanggap dalam menghadapi keluhan nasabah. Tidak hanya konflik kerja saja yang mempengaruhi semangat kerja karyawan, stres kerja pun mempengaruhi semangat kerja karyawan. Apabila karyawan mendapatkan tugas tambahan diluar jobdec nya dan menuntut tanggung jawab penuh. Hal tersebut dapat memicu terjadinya stres pada karyawan.

PT Bank DKI berdiri sejak tanggal 11 April 1961 merupakan bank pembangunan daerah pertama yang lahir di Indonesia, seiring dengan terbentuknya kota Jakarta sebagai ibukota Indonesia. Sebagai bank umum, Bank DKI menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan yang menjangkau berbagai segmen masyarakat dan dunia usaha termasuk menyediakan jasa valuta asing (sebagai bank devisa sejak tahun 1992) dan menyediakan layanan perbankan syariah (memiliki unit usaha syariah sejak tahun 2004).

Menurut Winner Clinton Purba dan Sri Langgeng Ratnasari Jurnal Bening Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan Batam, volume 5 nomor 2 (2018) dalam jurnalnya yang berjudul konflik kerja, stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Mutiara Hutama Sukses, hasil penelitiannya mengemukakan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, secara tidak langsung konflik kerja melalui stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, beban kerja tidak ada pengaruh signifikan terhadap kinerja kerja karyawan PT. Mutiara Hutama Sukses.

Dari pernyataan diatas penulis melakukan observasi dengan cara memberikan kuesioner kepada 21 karyawan tetap PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur sebagai data observasi awal. Kuesioner berupa pertanyaan mengenai Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Semangat Kerja karyawan di PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur. Secara garis besar hasil olah data dari penyebaran kuesioner tersebut dijelaskan pada gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1
Grafik Tanggapan Responden

Berdasarkan gambar 1.1 dan tabel interprestasi 3.4 dapat dijelaskan bahwa variabel konflik kerja sebesar 3,22 artinya tergolong tinggi. Untuk variabel stres kerja sebesar 3,25 artinya tergolong tinggi. Untuk variabel beban kerja sebesar 3,25 artinya tergolong tinggi. Selanjutnya untuk semangat kerja sebesar 3,26 artinya sangat tinggi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan semangat kerja karyawan meskipun konflik kerjanya tinggi, stres kerja tinggi dan beban kerja tinggi.

Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut apakah terdapat pengaruh antara konflik kerja, stres kerja dan beban kerja terhadap semangat kerja karyawan pada PT Bank DKI, dengan melakukan penelitian yang berjudul **"PENGARUH KONFLIK KERJA, STRES KERJA DAN BEBAN**

KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN PADA PT BANK DKI WALIKOTA JAKARTA TIMUR".

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis, diantaranya sebagai berikut :

1. Konflik kerja yang tingi yang terjadi antara karyawan di PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur tidak berdampak pada semangat kerja.

2. Adanya tekanan yang mengakibatkan stres kerja yang tinggi pada karyawan PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur tidak berdampak pada semangat kerja karyawan

3. Beban kerja yang melebihi tugas dan tanggung jawab menyebabkan tidak berdampak pada semangat karyawan PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada variabel konflik kerja, stres kerja, beban kerja dan semangat kerja karyawan. Sedangkan populasi yang dijadikan responden adalah karyawan tetap di PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

a. Apakah konflik kerja, stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan?
b. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan?
c. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan?
d. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja, stres kerja dan beban kerja terhadap semangat kerja karyawan pada PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap semangat kerja karyawan pada PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap semangat kerja karyawan pada PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur.

4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap semangat kerja karyawan pada PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan melakukan peneltian ini, berbagai macam kegunaan yang dapat dipelajari. Menurut jenisnya, kegunaan ini dibagi menjadi dua yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis Penelitian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai kompetensi, motivasi yang berkaitan dengan prestasi kerja karyawan melalui beban kerja karyawan yang ada di perusahaan dan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kompetensi, motivasi dapat telah lebih dalam.
2. Kegunaan Praktis
   a. Bagi PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur

      Hasil penelitian diharapakan menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat bagi PT Bank DKI Walikota Jakarta Timur mengenai konflik kerja dan stres kerja sebagai peningkat semangat kerja melalui beban kerja karyawan.

   b. Bagi Penulis

      Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen

sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan konflik kerja dan stres kerja.