

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bandara merupakan tempat yang selalu ramai dikunjungi banyak orang karena bandara merupakan tempat bagi setiap orang yang akan melakukan perjalanan melalui jalur udara ke kota tujuan masing-masing. Salah satu bandara yang selalu padat setiap harinya adalah Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta, yang setiap harinya dapat melayani lebih dari 200 jadwal penerbangan dengan kurang lebih 22 rute penerbangan domestik. Hal tersebut tentunya membuat bandara selalu ramai dengan para penumpang yang akan berangkat maupun yang kembali dari kota asalnya, terlebih lagi disaat musim libur (*high season*).

Sudah menjadi tugas bagi pengelola bandara untuk memberikan pelayanan dengan melakukan pengoperasian, pengadministrasian, pengawasan dan pengamanan guna menunjang keamanan, keselamatan dan kenyamanan para pengunjung bandara. Namun, hal ini juga harus didukung dengan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas, mengingat sumber daya manusia adalah salah satu faktor penggerak sebuah perusahaan jasa disamping faktor modal, teknologi, dan informasi.

Salah satu cara dalam menghasilkan sumber daya manusia yang baik yaitu dengan memelihara karyawannya dengan baik. Perusahaan perlu menjaga, memperhatikan, dan mengawasi para karyawannya agar mereka terhindar dari berbagai masalah yang dapat mengganggu komitmen mereka dalam

perusahaan seperti konflik peran. Greenberg (2012:221), mendefinisikan bahwa “konflik peran adalah sebuah situasi ketika seseorang dihadapkan beberapa pertentangan kewajiban yang mereka miliki”. Sesuai dengan definisi tersebut, konflik peran ini akan terjadi apabila karyawan terlalu banyak menerima beban ataupun tuntutan kerja dari perusahaan dan juga tuntutan dari keluarga pada waktu yang bersamaan.

Konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan dapat berefek pada komitmen terhadap perusahaan maupun komitmennya terhadap keluarga. Seperti yang diterangkan oleh Rulestari dan Eryanto (2013:26), yang menyatakan jika konflik peran meningkat maka komitmen organisasi akan mengalami penurunan. Konflik peran ganda juga dapat menimbulkan gangguan kerja pada karyawan yang dapat berdampak buruk terhadap kinerjanya dalam perusahaan. Untuk itulah perusahaan perlu memperhatikan kondisi para karyawannya dan membatasi beban kerjanya agar para karyawan tersebut terhindar dari konflik peran yang sewaktu-waktu mengganggu mereka dalam menjalankan pekerjaannya di perusahaan maupun dalam menjalankan perannya dalam keluarga.

Selain mencegah konflik peran karyawannya, perusahaan juga perlu memperhatikan tingkat stres kerja karyawannya. Tingkat stres kerja karyawan perlu diperhatikan dan ditekan karena stres kerja dapat menyebabkan gangguan kesehatan baik kelelahan fisik maupun psikis. Hal ini sesuai dengan definisi stres kerja dari Handoko (2012:200), yang mendefinisikan bahwa

“stres kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang”.

Sejalan dengan definisi tersebut, stres kerja juga dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja, kurangnya konsentrasi, semangat dan motivasi dalam kerja, menurunnya kinerja karyawan, dan bahkan *turnover intention* (keinginan untuk keluar). Maka dari itu, perusahaan perlu memperhatikan tingkat stres kerja para karyawannya dan mencegahnya agar karyawan terhindar dari dampak-dampak negatif dari stres kerja.

Selain mencegah konflik peran dan stres kerja karyawannya, perusahaan juga perlu memperhatikan komitmen para karyawannya dalam bekerja agar semangat dan kinerjanya juga semakin meningkat. Komitmen organisasi karyawan perlu diperhatikan karena pada dasarnya komitmen sangat berkaitan erat dengan loyalitas karyawan dengan perusahaan tempatnya bekerja. Hal ini sesuai dengan definisi komitmen organisasi menurut Robbins dan Judge (2008:100), yang menyatakan “komitmen organisasional (*organizational commitment*) adalah suatu keadaan di mana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut”.

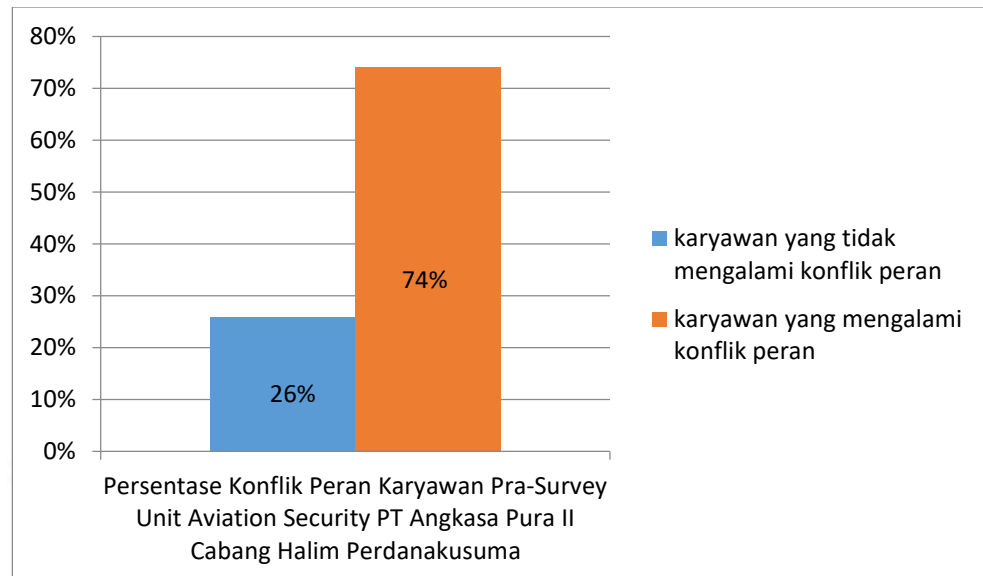
Karyawan yang loyal kepada perusahaan, akan berusaha untuk bekerja dengan maksimal dan akan melakukan sesuatu yang lebih demi kemajuan perusahaan tempatnya bekerja. Loyalitas karyawan juga berkaitan dengan masa kerja karyawan pada perusahaan, karena karyawan yang loyal kepada perusahaan akan cenderung lebih lama bertahan pada perusahaan tempatnya

bekerja. Jika karyawan tidak memiliki komitmen yang kuat dengan perusahaan, maka dipastikan karyawan akan kurang loyal terhadap organisasinya, dan hal tersebut dapat menimbulkan adanya ketertarikan untuk keluar (*turnover intention*). Hal tersebut sesuai dengan penelitian Caesarani & Riana (2016:5746), yang menyatakan “karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi atau perusahaan akan berkeinginan untuk tetap berada di dalam organisasi tersebut, sehingga semakin tinggi komitmen organisasional seorang karyawan maka semakin rendah *turnover intention*”. Maka dari itu, perusahaan perlu membangun komitmen organisasi para karyawannya semenjak mereka direkrut oleh perusahaan agar karyawan memiliki loyalitas yang tinggi.

Masalah konflik peran, stres kerja, dan komitmen organisasi inilah yang penulis temukan pada karyawan unit *Aviation Security* PT. Angkasa Pura II cabang Bandara Halim Perdanakusuma. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap junior manager *HC & General Affair*, junior manager *Airport Security*, serta 27 orang karyawan unit *Aviation Security* PT. Angkasa Pura II cabang Bandara Halim Perdanakusuma dan observasi di tempat penelitian, penulis menemukan masalah-masalah SDM yang terjadi pada unit *Aviation Security* Bandara Halim Perdanakusuma, yang berkaitan dengan variabel penelitian ini.

Seperti pada variabel konflik peran, terdapat masalah yang ditemukan yaitu timbulnya konflik peran yang dirasakan oleh hampir seluruh karyawan yang diwawancarai. Hal ini disebabkan oleh *shift* kerja dalam tugas penjagaan

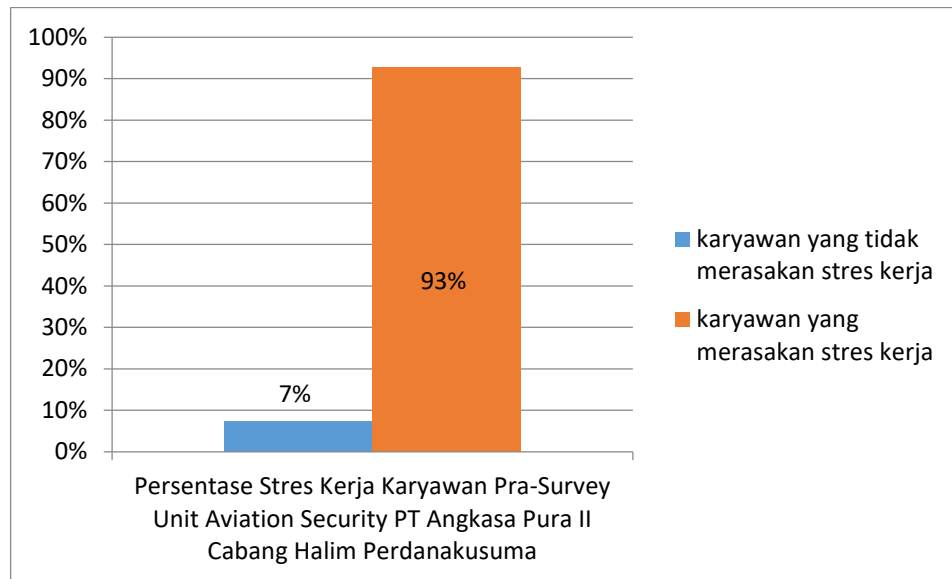
dan pengamanan bandara yang padat selama 6 hari dengan durasi 12 jam kerja perhari, dengan waktu libur 1 hari, terlebih lagi pada saat musim libur (*high season*). Akibatnya, *quality time* karyawan bersama keluarga, maupun bersama pasangan (bagi yang belum menikah) menjadi berkurang.



Tabel 1.1

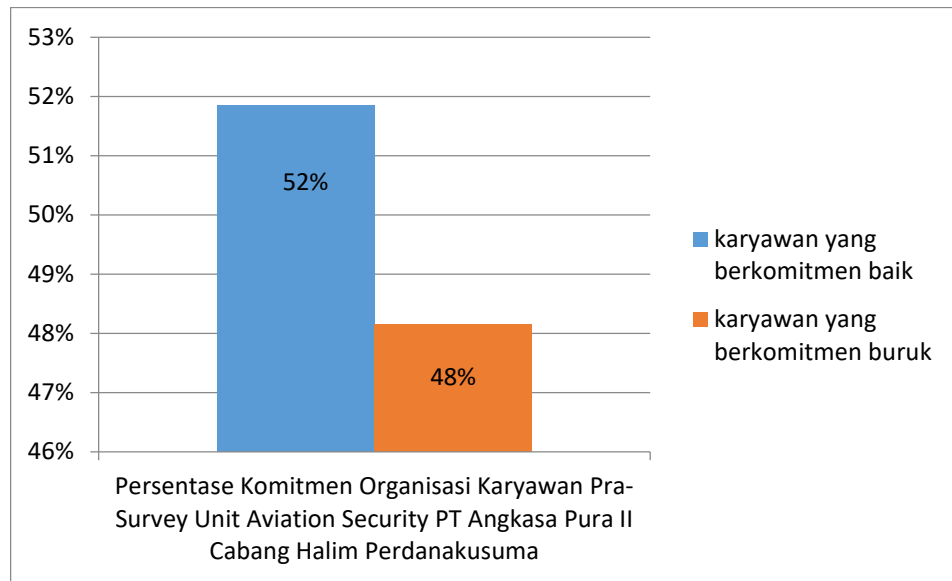
Persentase Konflik Peran Karyawan Pra-Survey

Sementara pada variabel stres kerja, terdapat masalah yang muncul dengan timbulnya stres yang dirasakan oleh hampir seluruh karyawan yang penulis wawancarai karena faktor kelelahan. Hal ini disebabkan oleh padatnya waktu dan *shift* dalam tugas pengamanan yang membuat waktu untuk beristirahat para karyawan menjadi berkurang, terlebih lagi pada saat musim libur (*high season*). Selain faktor kelelahan karyawan, stres yang dirasakan karyawan disebabkan oleh lingkungan kerja bandara Halim Perdanakusuma yang relatif kecil dibandingkan dengan bandara lainnya.



Gambar 1.2
Persentase Stres Kerja Karyawan Pra-Survey

Dan pada variabel komitmen organisasi, terdapat masalah dengan timbulnya keinginan untuk pindah/keluar dari PT. Angkasa Pura II 14 orang dari 119 karyawan unit *Aviation Security* yang narasumber bawah. Hal ini dikarenakan konflik peran dan stres kerja yang dirasakan dan dialami oleh karyawan tersebut.



Gambar 1.3

Persentase Komitmen Organisasi Karyawan Pra-Survey

Berdasarkan latar belakang yang penulis amati pada saat melakukan pra-survey di PT. Angkasa Pura II cabang Bandara Halim Perdanakusuma, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan Unit Aviation Security PT. Angkasa Pura II Cabang Bandara Halim Perdanakusuma”**.

1.2. Identifikasi, Pembatasan, Dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Timbulnya konflik peran pada beberapa karyawan yang disebabkan oleh *shift* kerja dalam tugas penjagaan dan pengamanan bandara yang padat selama 6 hari dengan durasi 12 jam kerja perhari, dengan waktu libur 1 hari, terlebih lagi pada saat musim libur (*high season*).
2. Timbulnya stres kerja yang disebabkan oleh padatnya waktu dan *shift* dalam tugas pengamanan yang membuat waktu untuk beristirahat para karyawan menjadi berkurang, terlebih lagi pada saat musim libur (*high season*) sehingga karyawan mengalami kelelahan. Selain faktor kelelahan karyawan, stres yang dirasakan karyawan disebabkan oleh lingkungan kerja Bandara Halim Perdanakusuma yang relatif kecil dibandingkan dengan bandara lainnya.
3. Rendahnya komitmen organisasi karyawan dengan timbulnya keinginan untuk pindah/keluar dari PT. Angkasa Pura II dari 17 orang karyawan yang penulis wawancarai. Hal ini dikarenakan konflik peran dan stres kerja yang dirasakan dan dialami oleh karyawan tersebut.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini hanya berkaitan dengan variabel konflik peran, stres kerja, dan komitmen organisasi, agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus dan mendalam.

1.2.3. Rumusan Masalah

1. Apakah Konflik Peran dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi karyawan Unit *Aviation Security* PT. Angkasa Pura II Cabang Bandara Halim Perdanakusuma ?
2. Apakah Konflik Peran berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi karyawan Unit *Aviation Security* PT. Angkasa Pura II Cabang Bandara Halim Perdanakusuma ?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi karyawan Unit *Aviation Security* PT. Angkasa Pura II Cabang Bandara Halim Perdanakusuma ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi karyawan Unit *Aviation Security* PT. Angkasa Pura II Cabang Bandara Halim Perdanakusuma.

2. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran terhadap Komitmen Organisasi karyawan Unit *Aviation Security* PT. Angkasa Pura II Cabang Bandara Halim Perdanakusuma.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi karyawan Unit *Aviation Security* PT. Angkasa Pura II Cabang Bandara Halim Perdanakusuma.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk bukti empiris. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam pendalaman teori-teori yang berhubungan dengan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai variabel konflik peran, stres kerja, dan komitmen organisasi. Penulis juga dapat mempelajari lebih banyak masalah-masalah yang terjadi pada lingkungan kerja sebuah organisasi.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan praktis dan penanganan tepat dalam masalah yang berkaitan dengan konflik peran, stres kerja, dan komitmen organisasi terhadap karyawan unit *Aviation Security* pada PT. Angkasa Pura II cabang bandara Halim Perdanakusuma.

