

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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.

Dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan tersebut banyak faktor yang dapat mempengaruhinya, salah satu faktor yang mendukung dalam pencapaian tujuan perusahaan adalah stres kerja karyawan, yang mana dalam menjalankan tugas stres itu sendiri adalah perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang terlalu banyak. Stres kerja juga dapat mengakibatkan seseorang mengalami tekanan dan kekuatan mental pada dirinya serta perubahan kondisi fisik, jalan pikiran dan emosi karyawan tersebut. Dalam penelitian ini perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah PT. Jasa Marga Learning Institute Rawalumbu. Perusahaan ini merupakan Perusahaan yang bergerak dibidang pengelolaan jalan *TOL (Task On Location)*, perusahaan ini dibentuk pada tanggal 1 Maret 1978 .

Setelah jalan tol yang menghubungkan Jakarta dengan bogor selesai dibangun, hingga akhir tahun 2020. perusahaan ini memegang hak atas 34 ruas jalan tol sepanjang 1.603 kilometer di Indonesia. Untuk mendukung gerak pertumbuhan ekonomi, Indonesia membutuhkan jaringan jalan yang handal. Melalui Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, pada tanggal 01 Maret 1978 pemerintah mendirikan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi dari pada jalan umum bukan tol.

Pada awal berdirinya, Perseroan berperan tidak hanya sebagai operator tetapi memikul tanggung jawab sebagai otoritas jalan tol di Indonesia. Hingga tahun 1987 Jasa Marga adalah satu-satunya penyelenggara jalan tol di Indonesia yang pengembangannya dibiayai pemerintah dengan dana yang berasal dari pinjaman luar negeri serta penerbitan obligasi Jasa Marga dan sebagai jalan tol pertama di Indonesia yang dioperasikan oleh perseroan, Jalan Tol Jagorawi (Jakarta-Bogor-Ciawi) merupakan tonggak sejarah bagi perkembangan industri jalan tol di tanah air yang mulai dioperasikan sejak tahun 1978.

Pada akhir dasawarsa tahun 80-an Pemerintah Indonesia mulai mengikutsertakan pihak swasta untuk berpartisipasi dalam pembangunan jalan tol melalui mekanisme Build, Operate and Transfer (BOT).

Pada dasawarsa tahun 1990-an Perseroan lebih berperan sebagai lembaga otoritas yang memfasilitasi investor-investor swasta yang sebagian besar ternyata gagal mewujudkan proyeknya. Beberapa jalan tol yang diambil alih Perseroan antara lain adalah JORR dan Cipularang.

Dengan terbitnya Undang Undang No. 38 tahun 2004 tentang Jalan yang menggantikan Undang Undang No. 13 tahun 1980 serta terbitnya Peraturan Pemerintah No. 15 yang mengatur lebih spesifik tentang jalan tol terjadi perubahan mekanisme bisnis jalan tol diantaranya adalah dibentuknya Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai regulator industri jalan tol di Indonesia, serta penetapan tarif tol oleh menteri pekerjaan umum dengan penyesuaian setiap dua tahun. Dengan demikian peran otorisator dikembalikan dari perseroan kepada pemerintah. Sebagai konsekuensinya, perseroan menjalankan fungsi sepenuhnya sebagai sebuah perusahaan pengembang dan operator jalan tol yang akan mendapatkan ijin penyelenggaraan tol dari Pemerintah.

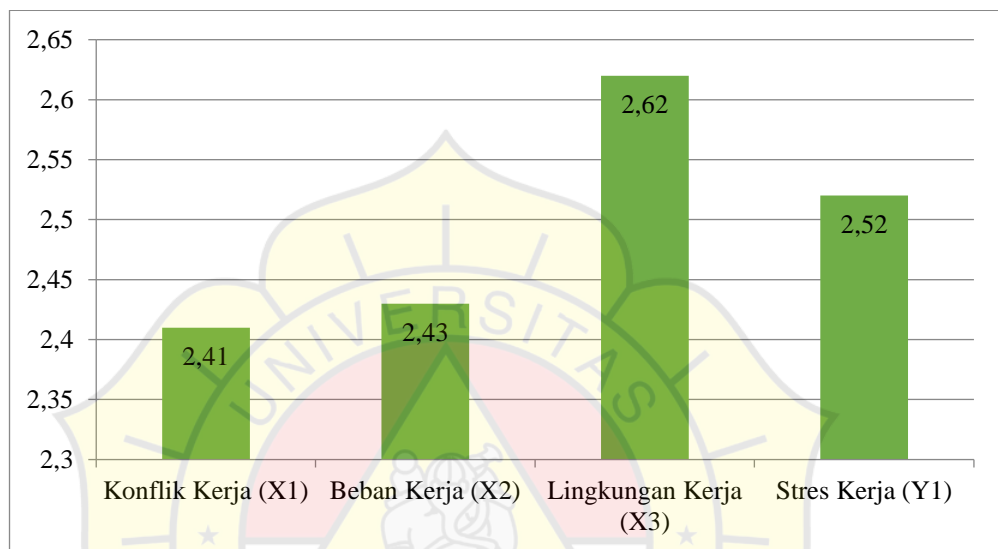
Di setiap sektor pada perusahaan ini, pasti ada beberapa masalah yang bisa menyebabkan stres kerja pada karyawan yang mengakibatkan target dapat tidak tercapai, beberapa masalahnya antara lain baik konflik antar sesama karyawan yang berbeda divisi, mengeluhkan beban kerja yang berat, bahkan permasalahan diluar pekerjaan yang menyebabkan stres pada karyawan yang mana itu akan berpengaruh pada target perusahaan.

Beban kerja yang diterima pekerja dapat berupa dari kondisi pekerjaan, waktu kerja, target kerja, tentunya hal ini dapat mengakibatkan stres pada karyawan itu sendiri apabila beban yang diterima pekerja tidak sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut.

Salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh setiap karyawan ialah stres, stres yang harus diatasi oleh karyawan sendiri tanpa bantuan orang lain, maupun dengan bantuan pihak lain seperti para spesialis yang disediakan oleh organisasi dimana karyawan bekerja, para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang.

Konflik kerja merupakan ketidaksesuaian antar dua orang atau lebih di dalam suatu perusahaan yang dapat diakibatkan dari komunikasi yang buruk antar anggota maupun kelompok maupun konflik dalam diri karyawan tersebut dan dapat menambah tingkat stres kerja karyawan. Konflik kerja juga mempunyai beberapa manfaat untuk perusahaan seperti memunculkan masalah yang tersembunyi dalam perusahaan, sebagai pertimbangan proses pengambilan keputusan, tetapi konflik kerja bisa menjadi masalah yang mengganggu kegiatan dalam perusahaan dan dapat menurunkan semangat kerja karyawan apabila tidak dapat dikelola dan diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan data observasi awal, dengan menyebarkan kuersioner terhadap 20 karyawan mengenai konflik kerja, beban kerja, lingkungan kerja, dan stres kerja, karyawan pada PT. Jasa Marga Learning Institute Rawalumbu, dapat dipahami dengan diagram yang sudah diolah pada gambar 1.1 dibawah ini :



Sumber : Data diolah tahun 2022

Gambar 1.1
Grafik Tanggapan Responden Pra Penelitian

Berdasarkan gambar grafik 1.1 menunjukkan bahwa konflik kerja (X1) memiliki rata – rata sebesar 2,41 yang apabila mengacu pada tabel skala interpretasi artinya konflik kerja yang dialami karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute Rawalumbu tergolong rendah, dilanjutkan beban kerja (X2) memiliki rata-rata sebesar 2,43 artinya Beban kerja yang dialami karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute tergolong rendah, selanjutnya lingkungan kerja (X3) memiliki rata-rata 2,62 yang artinya Lingkungan kerja yang difasilitasi

perusahaan kepada karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute tergolong baik, kemudian stres kerja (Y) memiliki rata-rata 2,52 yang artinya stres kerja karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute tergolong tinggi.

Berdasarkan uraian dan data-data diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang stres kerja karyawan serta mengenai pengaruh yang melatar belakangi stres kerja karyawan yang nantinya akan terjawab melalui penelitian dengan judul **“PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN PT. JASA MARGA LEARNING INSTITUTE RAWALUMBU”**.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

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

- a. Konflik kerja yang dialami karyawan tergolong rendah namun stres kerja tinggi.
- b. Beban kerja cukup rendah yang dirasakan karyawan namun angka stres kerja tergolong tinggi.
- c. Lingkungan kerja yang difasilitasi perusahaan tergolong baik namun masih membuat karyawan mengalami stres kerja.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, agar penelitian ini lebih terfokus, sempurna dan mendalam maka permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi, yaitu hanya membahas pengaruh variabel konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute Rawalumbu.

1.2.3 Rumusan Masalah

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

- a. Apakah konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Marga Learning institute?
- b. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Marga Learning institute ?
- c. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Marga Learning institute ?
- d. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Marga Learning institute ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur pengaruh konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Marga Learning Institute.
2. Untuk mengukur pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute rawalumbu.
3. Untuk mengukur pengaruh beban kerja terhadap terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Marga Learning Institute.
4. Untuk mengukur pengaruh lingkungan kerja terhadap terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Marga Learning Institute.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

- a. Penulis dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkenaan dengan konflik kerja, beban kerja, lingkungan kerja dan stres kerja.

- b. Dengan penelitian ini diharapkan penulis mendapatkan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui Konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stres kerja.

b. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis yakni mengenai konflik kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan PT. Jasa Marga Learning Institute.