

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Koperasi merupakan usaha bersama yang berlandaskan asas kekeluargaan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, koperasi juga merupakan wadah demokrasi ekonomi dan sosial. Koperasi adalah milik bersama para anggota, pengurus maupun pengelola. Usaha tersebut diatur sesuai dengan keinginan para anggota melalui musyawarah rapat anggota. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat 1 tentang perkoperasian menyatakan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi dan sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Faktor manusia atau Sumber daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam persaingan global, yakni bagaimana menciptakan SDM yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi sehingga mampu bersaing secara global. Dalam kehidupan berorganisasi, faktor manusia sangat dibutuhkan untuk setiap kegiatan yang ada didalam organisasi tersebut. Faktor manusia disini khususnya karyawan merupakan asset sumber daya manusia yang menjadi kekayaan bagi setiap perusahaan maupun organisasi. Perusahaan maupun oraganisasi membutuhkan faktor sumber daya manusia yang

berpotensi baik pemimpin maupun pegawainya untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

Begitu juga dengan koperasi yang membutuhkan faktor sumber daya manusia yang berpotensi baik pemimpin maupun pegawainya untuk mencapai tujuan dari koperasi itu sendiri. Tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan besar koperasi akan sulit untuk mencapai tujuan. Namun, mengelola karyawan bukan hal yang mudah, karena mereka mempunyai keinginan, pikiran, perasaan, status dan latar belakang berbeda yang dibawa ke dalam organisasi. Adanya perbedaan kepribadian pada diri manusia memungkinkan terjadinya konflik dalam suatu organisasi dan hal ini merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari.

Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya gesekan, sakit hati, dan lain-lain. Konflik dapat juga berakibat stres yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, tujuan serta kinerja karyawan di dalam suatu organisasi. Stres atau tekanan dalam jiwa seorang karyawan secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan kerjanya.

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam

kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan¹. Faktor penyebab stres disini dapat dilihat dan diamati dari beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, konflik kerja yang ada, kompensasi yang diberikan, kompensasi disini meliputi gaji dan tunjangan. Stres dapat berdampak positif dan negatif, stres yang berdampak positif dapat menjadi sesuatu yang menyenangkan karena dapat memberikan semacam rangsangan dan motivasi untuk memecahkan suatu masalah sehingga dapat mencapai hasil yang optimal, tapi penelitian ini terfokus pada stres sebagai distress yaitu stres yang mengakibatkan dampak merugikan bagi pegawai tersebut seperti terganggunya pekerjaan, sakit, sikap tidak baik terhadap rekan kerja maupun atasan dan menurunnya kepuasan kerja serta dampaknya pada kedisiplinan kerja pegawai tersebut.

Dengan adanya kepuasan kerja pada karyawan menjadi elemen penting dalam berjalannya koperasi tersebut. Jika karyawan tersebut tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja maka akan menurunkan kinerjanya yang berakibat pada koperasi itu sendiri baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Karyawan yang bekerja dalam sebuah koperasi penting diperlakukan sebaik-baiknya agar karyawan mempunyai kinerja yang baik sehingga tujuan koperasi tercapai.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan ketika karyawan memandang pekerjaan mereka². Kemudian kepuasan kerja merupakan keadaan yang dirasakan karyawan sebagai evaluasi

¹ Handoko, T.H., *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, Yogyakarta : BPFE, 2000, p.197

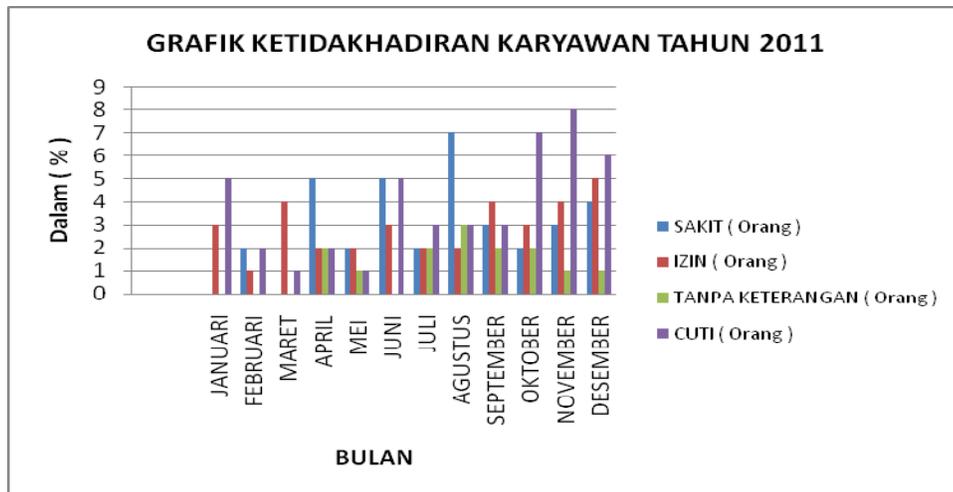
² ***Ibid***, p.193

dari pekerjaan mereka. Kepuasan kerja sering ditunjukkan oleh karyawan dengan caranya menyukai pekerjaan itu sendiri serta tingkat keasikannya dalam menjalankan pekerjaan. Dan ketidakpuasan kerja sering ditunjukkan dengan banyaknya pelanggaran kedisiplinan yang dilakukan pegawai serta tidak terlepas dari suatu keadaan yang mengikuti seorang individu salah satunya yaitu stres. Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan hanya diukur dengan kedisiplinan, moral kerja dan *turnover* kecil maka secara relatif kepuasan karyawan baik, sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja dan *turnover* karyawan besar maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan kurang³.

Berdasarkan pengamatan pendahuluan yang penulis lakukan serta informasi yang penulis dapatkan dari bagian *Human Resource Departement (HRD)* tentang informasi pegawai khususnya dalam hal rekapan kehadiran pegawai sekretariat Koperasi Sucofindo Jaya yang berjumlah 38 (Tiga Puluh Delapan) Orang, menunjukan bahwa presentasi ketidakhadiran dalam 3 (tiga) tahun mengalami kenaikan yang cukup memprihatinkan karena setiap hari ada saja karyawan yang tidak masuk, sering mengajukan cuti dan izin, baik izin yang bersifat pribadi maupun izin tanpa alasan yang jelas. Kemudian terdapatnya sejumlah pelanggaran yang terjadi, contoh pelanggaran jam masuk kerja, banyak pegawai yang datang terlambat, pulang tidak absen, maupun pelanggaran dalam hal

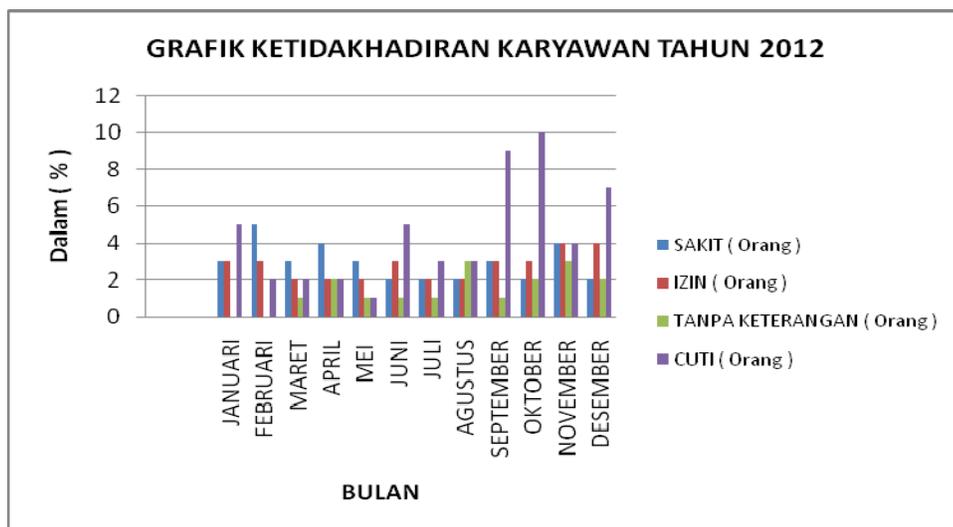
³ **Ibid**,p.202

berpakaian seragam kerja. Berikut rekap absensi karyawan Koperasi Sucofindo Jaya dari tahun 2011 s.d. 2013 dan bulan Januari-November 2014 :



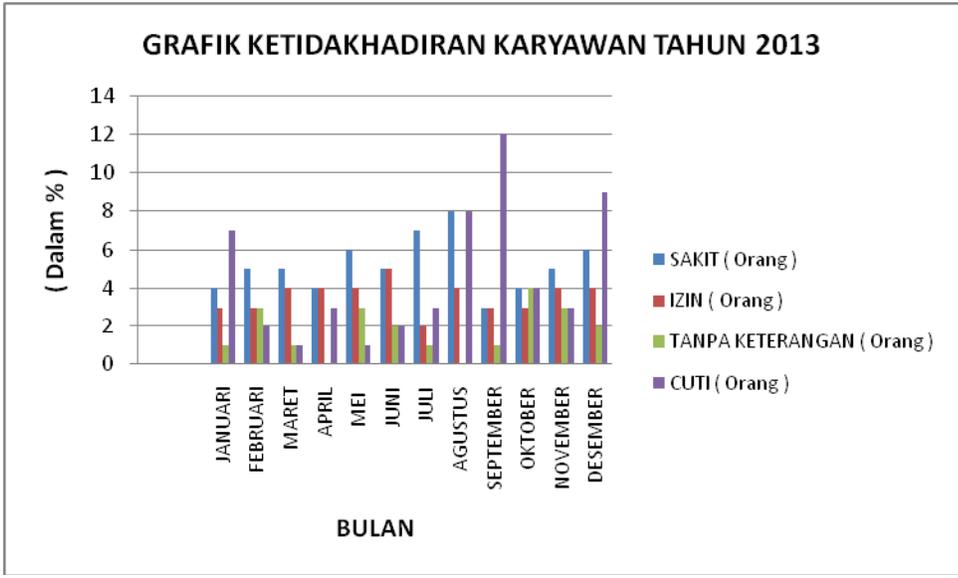
Gambar 1.1

Grafik Ketidakhadiran Karyawan Tahun 2011



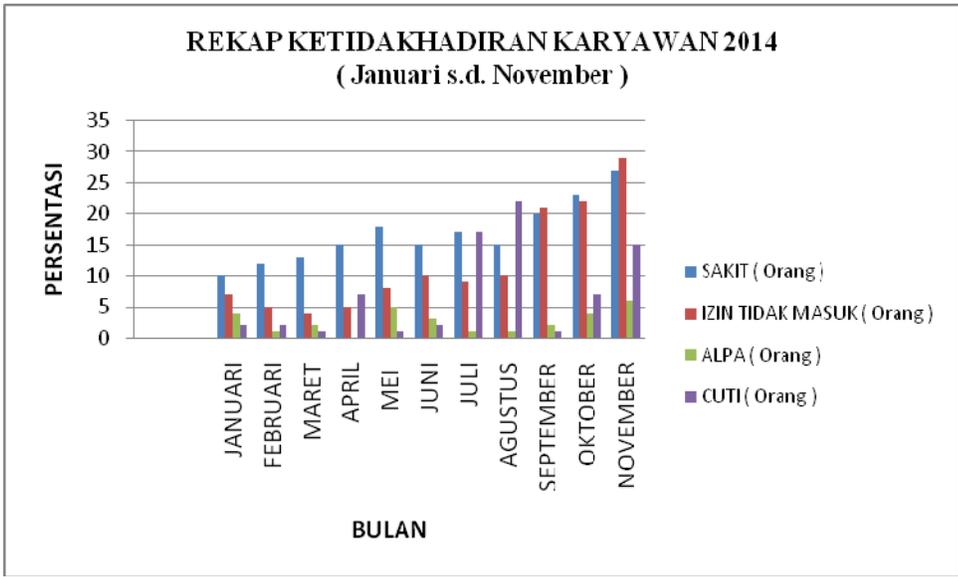
Gambar 1.2

Grafik Ketidakhadiran Karyawan Tahun 2012



Gambar 1.3

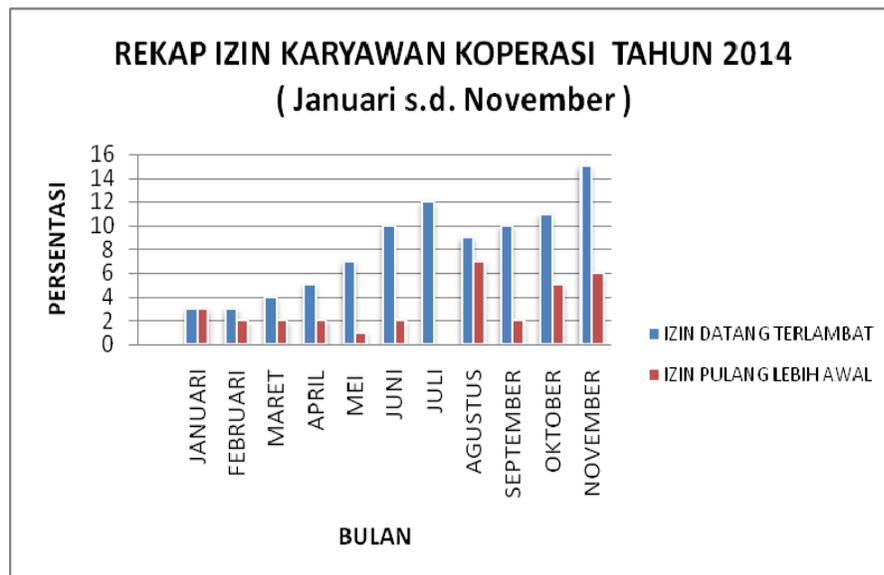
Grafik Ketidakhadiran Karyawan Tahun 2013



Gambar 1.4

Grafik Ketidakhadiran Karyawan Tahun 2014

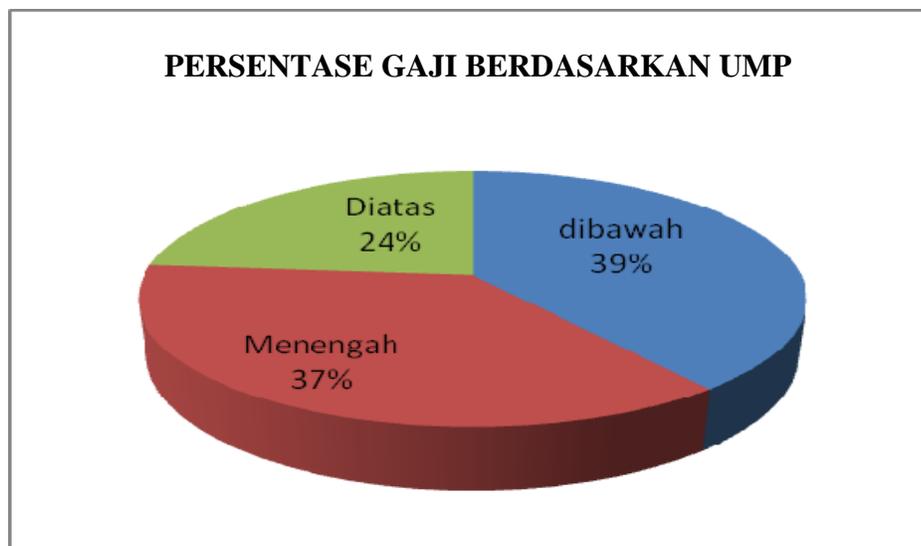
Berdasarkan gambar grafik 1.1 sampai 1.4 mengenai absensi pegawai Koperasi Sucofindo Jaya dari tahun 2011 sampai dengan 2013 dan di 2014 hanya sampai dengan bulan November, bisa dilihat jika persentasi ketidakhadiran cukup meningkat dari tahun ke tahun dan ditahun 2014 dalam jangka waktu 11 (sebelas bulan) tidak ada persentase dibawah 10% jauh dari standar yang ditetapkan, dan setiap harinya selalu ada karyawan yang tidak masuk baik sakit, izin, alpa atau tanpa keterangan maupun yang cuti. Selain itu untuk izin datang terlambat dan izin pulang cepat, selalu ada dalam setiap bulannya hal ini dapat dilihat dari gambar 1.5 dibawah ini :



Gambar 1.5

Grafik Izin Karyawan Koperasi Tahun 2014

Selain itu banyak pegawai yang mengeluhkan kepada bagian *HRD* tentang apa yang dia rasakan terhadap pekerjaan dan masalah-masalah yang mereka hadapi seperti beban kerja yang berlebihan, desakan waktu yang diberikan contohnya pegawai diberikan tugas yang banyak dengan tenggang waktu yang relatif sedikit, terkadang tugas tersebut tidak tepat sasaran karena pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh bagian keuangan malah diberikan atau dikerjakan oleh bagian SDM, kompensasi yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan dan beban pekerjaan tersebut, serta konflik kerja baik sesama rekan kerja, atasan maupun organisasi. Berikut data kompensasi dan pelanggaran peraturan yang dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 1.6

Persentasi Gaji Karyawan Tahun 2014



Gambar 1.7

Persentasi Pelanggaran Peraturan Koperasi

Dari uraian diatas permasalahan yang dialami oleh pegawai koperasi Sucofindo Jaya tersebut memberikan indikasi bahwa adanya ketidakpuasan kerja karyawan yang terlihat pada tingkat ketidakhadiran yang tinggi, kompensasi yang diberikan dan pelanggaran yang terjadi. Konflik dan beban kerja yang berlebihan serta tekanan atau desakan waktu dapat memicu stres bila karyawan tersebut tidak

dapat mengatasinya, kepuasan kerja karyawan menurun secara tidak langsung mengganggu pencapaian rencana kerja dan realisasi kerja koperasi. Ketidakpuasan karyawan terkait dengan kepuasan terhadap pekerjaan, Kepuasan terhadap sistem penghargaan seperti gaji dan tunjangan yang diberikan, serta kepuasan terhadap kondisi kerja. Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang menyebabkan konflik kerja dan stres kerja, pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja, serta pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja yang ada maka perlu dilakukan penelitian terhadap Koperasi Sucofindo Jaya.

Kemudian adapun alasan yang mendorong diadakan penelitian ini antara lain: penelitian-penelitian sebelumnya yang menghubungkan kedua variabel ini secara langsung masih relatif terbatas, hal ini menjadikan pertanyaan yang menarik untuk dikaji bahwa apakah memang terdapat pengaruh antara konflik kerja, stres kerja, terhadap kepuasan kerja. Kemudian penulis sendiri memiliki pendapat dan ingin membuktikan bahwa seorang pegawai yang memiliki konflik kerja dengan rekan kerja maupun organisai, akan menimbulkan stres kerja yang nantinya secara langsung akan menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja.

Berdasarkan uraian diatas dan dengan latarbelakang itulah penulis mengambil judul: “PENGARUH KONFLIK KERJA, STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA KARYAWAN KOPERASI SUCOFINDO JAYA)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ada, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapatnya konflik kerja dalam Koperasi Sucofindo Jaya
2. Beban kerja dan desakan waktu yang berlebihan sehingga membuat stres kerja pada karyawan koperasi
3. Banyak pegawai yang sering mengajukan cuti dan izin, baik izin yang bersifat pribadi maupun izin tanpa alasan yang jelas
4. Ketidakpuasan yang diakibatkan oleh pekerjaan, sistem penghargaan seperti kompensasi yang diberikan dan pekerjaan yang tidak sesuai dengan bagiannya serta aspek kondisi kerja
5. Tingkat ketidakhadiran karyawan semakin meningkat
6. Sejumlah pelanggaran kedisiplinan kerja karyawan koperasi

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ada, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Peneliti membatasi responden hanya pada karyawan yang berkerja di sekretariat Koperasi Sucofindo Jaya

2. Peneliti membatasi Variabel konflik kerja yaitu koordinasi kerja, konflik dengan rekan kerja dan sistem kontrol organisasi Koperasi Sucofindo Jaya
3. Peneliti membatasi variabel stres kerja yaitu pada stres sebagai *distress* yaitu stres yang mengakibatkan dampak merugikan karyawan tersebut seperti konflik peran, beban kerja yang berlebihan (*work overload*), desakan waktu dan kemenduaan peranan (*role ambiguity*) karyawan Koperasi Sucofindo Jaya.
4. Peneliti membatasi variabel kepuasan kerja meliputi kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan kepada sistem penghargaan seperti gaji dan tunjangan yang diberikan, serta kepuasan pada aspek kondisi kerja Koperasi sucofindo Jaya.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan Koperasi Sucofindo Jaya?
2. Bagaimana pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Sucofindo Jaya?

3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Sucofindo Jaya?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan Koperasi Sucofindo Jaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Sucofindo Jaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Koperasi Sucofindo Jaya.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Koperasi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi Koperasi dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

3. Bagi Almamater

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan ini dibagi menjadi enam bab, dimana antara bab yang satu dengan bab yang lain saling berkaitan erat. Sistematika penulisan dari masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi, pembatasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, teori-teori yang berhubungan variabel-variabel yang ada meliputi teori konflik kerja, stres kerja,

serta kepuasan kerja, kerangka pemikiran, model penelitian dan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas variabel penelitian beserta definisi operasionalnya yang terdiri dari konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja, penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum obyek penelitian, gambaran perusahaan beserta struktur organisasi, pembagian tugas dan aspek-aspek yang berkaitan dengan konsentrasi studi dalam penelitian ini, analisis data, serta pembahasan dari analisis data.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai analisis data, dan pembahasan dari analisis data, serta pengujian hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran, sebagai masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya