

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dalam suatu perusahaan sumber daya manusia yang merupakan salah satu faktor produksi yang memegang peranan penting. Sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa agar mereka bekerja seefisien mungkin guna mencapai prestasi kerja yang diinginkan perusahaan. Dana yang berlebihan, teknologi yang canggih, material yang berlimpah tidak akan ada artinya tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang mampu menciptakan nilai tambah sumber daya lainnya. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola perusahaan, mengawasi perencanaan, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia yang besar harus dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat dipelihara, bahkan dapat ditingkatkan.

Setiap perusahaan mempunyai keinginan meningkatkan dan mengembangkan usaha dengan cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kenyataannya tidak semua hal yang telah direncanakan oleh perusahaan akan berjalan lancar banyak hal yang tidak

diduga muncul dan menghambat setiap program program yang telah dirancang sedemikian rupa oleh perusahaan baik faktor internal maupun eksternal (Anoraga, 2009)

Konflik, sebagai suatu hal nyata dalam kehidupan seseorang merupakan proses sosial orang-orang yang berusaha mencapai tujuannya dengan jalan menentang pihak lawan yang disertai kekerasan. Sering terlihat dalam usaha seseorang mencapai tujuannya, ia telah melanggar hak-hak orang lain yang sedang mengejar tujuannya pula. Konflik sebagai suatu kenyataan yang muncul karena adanya kehidupan bersama yang dibentuk manusia kiranya tak dapat diatasi secara tuntas selama kehidupan manusia itu sendiri masih tetap berlangsung tapi segala upaya untuk mengurangi atau mencegah terjadinya konflik yang lebih besar, adalah upaya yang harus selalu dilakukan. Upaya itupun hendaknya ditujukan untuk semua pihak yang berkecimpung didalam suatu perusahaan (Anoraga, 2009)

Putman & Pool (dalam wijono 2010), konflik didefinisikan sebagai interaksi antar individu, kelompok atau organisasi yang membuat tujuan atau arti yang berlawanan, dan merasa bahwa orang lain sebagai pengganggu yang potensial terhadap pencapaian tujuan mereka.

Mullins 1993 (dalam Wijono 2010), konflik merupakan kondisi terjadinya ketidaksesuaian tujuan dan munculnya berbagai pertentangan perilaku, baik yang ada dalam diri individu, kelompok maupun organisasi.

Depo Pelita merupakan salah satu supermarket terbesar di kota Purwokerto yang beralamat Jl. Menteri Supeno No. 10, Kali Kidang,

Sokaraja, Jawa Tengah 53181, Indonesia, yang memiliki cabang di kota Banjarnegara dan Wonosobo. Depo Pelita sebagai salah satu supermarket terlengkap menyediakan kebutuhan rumah tangga dan bahan bangunan serta alat alat elektronik yang memiliki ratusan karyawan. Untuk menunjang pelayanan yang baik diperlukan keharmonisan di dalam setiap lini demi mendukung tujuan perusahaan tetapi hal tersebut tidak selaras dengan apa yang diinginkan oleh perusahaan karena banyak karyawan yang mengalami konflik kerja dengan teman sekerja maupun atasan khususnya di Depo Pelita Banjarnegara.

Berdasar hasil wawancara dengan Kepala HRD Depo Pelita Banjarnegara Bapak B, beliau mengungkapkan bahwa banyak karyawan yang mengalami konflik dengan sesama karyawan lainnya maupun dengan atasan, sebagai contoh bahwa masalah pembagian tugas juga seringkali menjadi masalah di antara karyawan di dalam suatu bagian di gudang karyawan merasa dibedakan oleh atasan mereka, ada karyawan yang sering disuruh mengangkat beban berkali kali dan ada yang hanya beberapa kali, tetapi jika dihitung berat yang mereka angkat adalah sama hanya saja intensitas mengangkatnya saja yang berbeda, sehingga mereka merasa bahwa atasan mereka membeda-bedakan tugas yang diberikan satu sama lainnya, dari masalah-masalah perselisihan diantara karyawan menimbulkan beberapa masalah baru yang sering muncul adanya komplain dari pelanggan karena kesalahan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan seperti ketidaksesuaian penulisan nota dengan harga barang dan pelayanan yang kurang memuaskan

karena ada sikap yang acuh diantara karyawan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan. Selain masalah pembagian tugas masalah yang lain adalah mengenai kerja tim yang dilakukan oleh perusahaan, ada dua bagian di bagian pelayanan yang memang mempunyai target penjualan yang tinggi, tetapi di sisi lain karyawan-karyawan yang mempunyai tugas untuk target penjualan yang tinggi merasa bahwa mereka dibedakan oleh atasan karena bagian yang lain terlihat lebih santai dibandingkan dengan bagian mereka. Sehingga terjadi ketidakharmonisan di antar bagian karena merasa cemburu atau dibedakan oleh atasan mereka, selain itu karyawan yang bekerja sama dalam suatu tim juga seringkali acuh dengan rekan sekerjanya dikarenakan karyawan tersebut merasa bahwa rekan sekerjanya bekerja lambat atau bukan rekan kerja yang sepadan untuk saling bekerjasama menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Sebagai suatu contoh dalam bagian pelayanan terjadi perselisihan karena merasa rekan sekerjanya tidak mendukung atau acuh ketika ada pelanggan yang datang, hanya satu karyawan saja yang melayani dan karyawan yang lain tidak membantu dan terlihat santai saja sehingga karyawan tersebut merasa bahwa dirinya saja yang bekerja dan rekan yang lainnya hanya santai-santai saja.

Berdasarkan wawancara dengan tiga karyawan pada bagian pelayanan, satu karyawan mengungkapkan selama bekerja dirinya merasa baik-baik saja dan tidak mempunyai masalah dengan atasan atau rekan sekerjanya, sedangkan dua karyawan lainnya mengungkapkan bahwa mereka merasa rekan

sekerjanya tidak bisa diajak bekerjasama dan mereka merasa bahwa ada perbedaan tugas yang diberikan oleh atasan mereka.

Pada dasarnya perilaku perselisihan atau konflik yang ditunjukkan oleh karyawan di atas karena adanya rasa ketidakpuasan dalam bekerja. Menurut Robbins (1996) ada lima aspek kepuasan kerja : Kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung dan kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan, terjadinya konflik antara karyawan salah satunya disebabkan oleh rekan kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung tidak hanya rekan kerja yang satu level tetapi juga berkaitan dengan atasan mereka, perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan kerja selain perilaku teman kerja yang satu level.

Robbins (2003), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan.

Mangkunegara (2005) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turn over*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.

Berdasar wawancara kepala HRD, Beliau juga mengungkapkan bahwa untuk kepuasan kerja karyawan di Depo Pelita sendiri masih tergolong rendah, menurut kepala HRD kepuasan kerja karyawan rendah dapat dilihat dari cara kinerja karyawan dan banyaknya konflik yang muncul sehingga karyawan tidak memiliki kepuasan kerja yang tinggi, jika dilihat dari teori yang ada maka kepuasan kerja dan konflik kerja erat hubungannya yaitu aspek kepuasan kerja yaitu rekan kerja yang mendukung berhubungan erat dengan faktor-faktor konflik kerja yaitu komunikasi dengan variabel pribadi dimana komunikasi antar karyawan yang tidak lancar sering membuat kesalahpahaman sehingga memicu konflik dan variabel pribadi yaitu lebih terhadap karakteristik pribadi masing-masing.

Berdasarkan fenomena diatas menunjukkan bahwa konflik kerja dan kepuasan kerja merupakan suatu permasalahan yang menarik untuk dikaji lebih lanjut dari tinjauan ilmu Psikologi. Untuk itulah peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara kepuasan kerja dengan konflik kerja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti, apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan konflik kerja?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan uraian pada latar belakang dan permasalahan yang dikemukakan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja terhadap konflik kerja

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dibagi atas dua bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan secara umum dapat menambah wawasan pengetahuan bagi perkembangan psikologi khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat member informasi dan masukan kepada perusahaan mengenai keterkaitan disiplin kerja karyawan sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mengambil kebijakan kebijakan yang dapat meningkatkan disiplin kerja karyawan.