

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Didalam suatu organisasi akan berjalan sesuai harapan apabila semua jasa yang diberikan oleh para individu kepada organisasi mendapat perhatian dan imbalan yang sesuai dengan harapan para individu. Meskipun suatu organisasi memiliki rencana yang sangat sempurna dan pengawasan yang ketat namun apabila para karyawan menjalankan tugasnya dengan minat yang rendah maka organisasi tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. Hasil yang optimal merupakan target yang pada umumnya dirinci menjadi target-target pada kurun waktu tertentu. Untuk mencapai target tujuan tersebut dibutuhkan sumberdaya manusia (SDM) yang dapat bekerja secara efektif dan efisien. Karena itu pemanfaatan SDM menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan dalam mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan tergantung pada sumber daya manusia. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujudnya kinerja yang optimal guna mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan suatu organisasi dalam hal ini perusahaan harus mampu menciptakan suatu situasi dan kondisi yang mendorong dan memungkinkan para karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan secara optimal,

khususnya dalam hal kinerja untuk mencapai tujuan organisasi yang baik dan bermutu.

Fahmi (2016:1) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) merupakan suatu rangkaian aktivitas organisasi yang bertujuan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dari organisasi dan mempunyai peranan penting dalam kegiatan organisasi. Dalam rangka pencapaian tujuan tersebut, sumber daya selalu dituntut untuk meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan kinerja karyawan. Terdapat hubungan yang erat antara kinerja perseorangan dengan kinerja organisasi. Dengan kata lain apabila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga baik. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun pegawai. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis. Dalam manajemen sumber daya manusia istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya memanager (mengelola) sumber daya manusia. Manajemen dapat mengatur semua karyawan agar memiliki kinerja yang baik.

Kinerja merupakan pencapaian atau prestasi kerja yang berhasil dicapai oleh seorang karyawan berdasarkan standar pokok yang telah ditentukan oleh organisasi terhadap suatu pekerjaan, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja

adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi menurut (Wibowo (2014:2). Kinerja karyawan juga akan berdampak baik apabila faktor-faktor penunjang kinerja dapat terpenuhi. Didalam suatu kinerja yang baik tidak mungkin terhindar dari berbagai macam konflik yang terjadi didalam suatu organisasi.

Mangkunegara, (2011:155) berpendapat bahwa konflik merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan yang telah diharapkan. Perbedaan dalam suatu organisasi yang berasal dari individu maupun kelompok memicu terjadinya pertengkaran dan akhirnya berujung pada terjadinya konflik. Terjadinya konflik dalam sebuah organisasi dapat timbul karena berbagai macam sebab, misalnya adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, ketidak jelasan struktur tau pekerjaan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang dimiliki masing-masing individu maupun kelompok yang berbeda konflik yang terjadi dalam sebuah organisasi secara umum akan memberikan pengaruh terhadap suasana kerja khususnya kinerja karyawan, *performance* perusahaan juga akan berpengaruh. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wenur, dkk (2018) yang hasilnya menyatakan bahwa konflik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sandora, & Adiputra, (2021) hasilnya berbeda yaitu konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dapat dikarenakan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor lain yaitu stress kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Menurut (Morhead & Griffin, 2013:179-185) stres kerja merupakan keadaan ketegangan yang menyebabkan tidak berimbang antara fisik dan psikologis yang mempengaruhi baik proses berfikir, emosi dan kondisi karyawan ketika stres terlalu berlebihan dapat mempengaruhi kemampuan untuk mengatasi situasi lingkungan. Tinggi rendahnya tingkat stress pegawai atau karyawan merupakan salah satu bentuk pengolahan sumber daya manusia. Oleh sebab itu apabila seorang karyawan mengalami stress kerja bukanlah sesuatu yang mengherankan. Karena semakin besar pekerjaan yang dikerjakan maka akan semakin besar pula tingkat resiko stresnya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Zuhilmi1, & Kusumayadi, (2020) yang menyatakan bahwa stress kerja mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Riswanda, (2019) hasilnya menyatakan bahwa kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh faktor stress kerja. Tetapi kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi yang mendarah daging didalam organisasi.

Budaya organisasi juga turut berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Setiap organisasi pasti mempunyai suatu budaya yang antara satu organisasi dengan yang lain memiliki sisi unik tersendiri. Budaya organisasi merupakan sistem nilai, norma, serta keyakinan yang disepakati oleh seluruh elemen perusahaan sebagai pedoman anggotanya dalam bersikap dan bertindak. Budaya organisasi berperan sebagai pendorong, motivator, dan penambah semangat anggotanya dalam melakukan pekerjaan. Budaya organisasi merupakan suatu prinsip dasar dari suatu organisasi (Junaidi & Susanti, 2019).

Suatu budaya organisasi yang sudah melekat dan berakar di dalam diri anggotanya akan memberikan kontribusi yang besar terhadap organisasi. Arah dan tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai, karena dengan keyakinan anggotanya terhadap budaya organisasi maka setiap tindakan dan pekerjaan yang dilakukan anggota tidak akan melenceng dari tujuan organisasi. Selain itu budaya organisasi dapat menjadi pengikat yang kuat antar anggotanya, karena kesadaran akan kerja tim akan lebih tinggi. Selain budaya organisasi faktor lain yaitu motivasi kerja juga mempunyai peran penting bagi karyawan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Karyawan sangat membutuhkan motivasi baik dari sesama para karyawan maupun mendapat motivasi dari atasan.

Motivasi merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam pencapaian kinerja yang sesuai dengan tujuan strategi operasional instansi karena motivasi bisa dikatakan juga sebagai energy untuk membangkitkan dorongan kinerja dalam diri masing – masing para pegawai (Arianty dkk, 2016:133). Motivasi yang tepat akan memacu daya penggerak untuk menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan, selain itu motivasi dapat menjadi penyebab maupun mendukung perilaku seseorang sehingga orang tersebut berkeinginan untuk berkerja keras dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Triani, (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Khasanah, Muttaqien, & Barlian, (2019) yang menyatakan bahwa motivasi kerja tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

Koperasi serba usaha rahayu merupakan salah satu koperasi simpan pinjam yang ada Di Kabupaten Lumajang. Namun dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan koperasi serba usaha rahayu nampaknya masih banyak terdapat kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Dimana masih ada kendala lain seperti konflik yang terjadi pada sesama karyawan maupun konflik pribadi yang diikut campurkan dalam pekerjaan sehingga membuat kinerja para karyawan kurang optimal. Dengan adanya konflik membuat para karyawan mengalami stress kerja yang cukup tinggi, tidak hanya itu saja pekerjaan yang cukup berat membuat para karyawan mengalami stress kerja. Stress kerja juga muncul disaat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Sedangkan budaya kerja yang ada di koperasi serba usaha juga menuntut karyawan untuk selalu mempertahankan aturan-aturan yang sudah dibuat.

Tidak hanya persoalan diatas karyawan juga kurang mendapat perhatian dari para atasan khususnya dari segi motivasi kerja, sehingga dapat memicu kurangnya kinerja karyawan sehingga sulitnya tercapainya kepentingan organisasi serta keinginan yang kurang untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Berdasarkan hasil uraian diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah konflik, stress, budaya organisasi serta motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan didalam suatu organisasi. Sesuai dengan permasalahan yang ada di koperasi serba usaha rahu dan beberapa penelitian yang berbeda argument sehingga peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul ” **Pengaruh Konflik, Stres, dan Budaya Organisasi Serta Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Serba Usaha Rahayu Di Kabupaten Lumajang**”

### **1.2. Batasan Masalah**

- a. Penelitian ini merupakan penelitian dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia
- b. Variabel yang diteliti hanya terbatas pada variabel konflik, stres, budaya organisasi, motivasi dan kinerja karyawan.
- c. penelitian dilakukan pada karyawan yang bekerja di koperasi serba usaha rahayu di Kabupaten Lumajang.

### **1.3. Rumusan Masalah**

- a. Apakah konflik kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada koperasi serba usaha rahayu Di Kabupaten Lumajang?
- b. Apakah stress kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada koperasi serba usaha rahayu Di Kabupaten Lumajang?
- c. Apakah budaya organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada koperasi serba usaha rahayu Di Kabupaten Lumajang?
- d. Apakah motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada koperasi serba usaha rahayu Di Kabupaten Lumajang?
- e. Apakah konflik, stres, dan budaya organisasi serta motivasi secara simultan mempunyaipengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada koperasi serba usaha rahayuDi Kabupaten Lumajang?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian disini adalah untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Serba Usaha Rahayu Di Kabupaten Lumajang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Serba Usaha Rahayu Di Kabupaten Lumajang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Serba Usaha Rahayu Di Kabupaten Lumajang.
- d. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Serba Usaha Rahayu Di Kabupaten Lumajang.
- e. Untuk mengetahui pengaruh konflik, stress, dan budaya organisasi serta motivasi secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Serba Usaha Rahayu Di Kabupaten Lumajang.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi berbagai pihak yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah wawasan, memberikan referensi dan informasi, juga dapat digunakan untuk menguji kembali terkait manajemen sumber daya manusia khususnya tentang konflik, stress, budaya organisasi, motivasi dan kinerja karyawan sehingga dapat diketahui apakah penelitian ini akan memperkuat hasil atau malah justru memperlemah hubungan antar variabel yang akan diteliti.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai acuan bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan juga sebagai pedoman untuk mengantisipasi faktor lain yang nantinya berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2) Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.