

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman saat ini telah memasuki era globalisasi pada segala bidang. Perkembangan ini kemudian memberikan perubahan pada setiap bidang kehidupan yang menuntut setiap bidang tersebut untuk beradaptasi dan mengembangkan potensi agar tetap dapat bersaing. Begitu juga yang terjadi pada bidang manajemen, perubahan pada bidang-bidang lain memberikan pengaruh pada penetapan dan pengembangan sistem manajemen perusahaan. Perusahaan harus cermat melihat setiap perubahan yang terjadi agar dapat tetap melangsungkan kehidupan organisasinya dengan stabil. Kecermatan dalam mengantisipasi setiap situasi ini bergantung pada strategi manajemen. Penentuan strategi manajemen yang tepat dapat membantu perusahaan dalam merespon keinginan *stakeholders*, salah satunya adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penentu perkembangan perusahaan menjadi perhatian dalam penentuan strategi. Penentuan strategi manajemen oleh perusahaan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya diperlukan karena dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat membantu perusahaan dalam meningkatkan kemampuan dalam bersaing dan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Karyawan merupakan asset pada setiap perusahaan. Sebagai asset, sumber daya manusia, karyawan harus mendapat perhatian dari pihak perusahaan karena karyawan merupakan penggerak roda kehidupan organisasi untuk mencapai tujuan. Kualitas dan tingkat kepuasan karyawan akan sangat mempengaruhi pekerjaan yang akan dihasilkan. Kinerja karyawan yang baik akan menjadi penentu tingkat pencapaian tujuan perusahaan. Pemenuhan kualitas dan tingkat kepuasan karyawan dapat dilakukan pihak perusahaan dengan melakukan berbagai macam pelatihan untuk memperkaya keterampilan karyawan dan memperhatikan kelayakan hidup para karyawan.

Tidak adanya kepuasan kerja yang dimiliki karyawan akan sangat berpengaruh pada pekerjaan yang dihasilkan. Kepuasan yang dirasakan oleh karyawan akan memberikan semangat baginya dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memotivasi karyawan untuk melakukan yang terbaik bagi pekerjaannya. Rasa kepuasan kerja membantu secara moral bahwa pekerjaan yang telah dihasilkan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan dan di apresiasikan dengan baik oleh pihak perusahaan. Hal ini memberikan rasa kepuasan kerja bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan dapat memberikan hasil yang baik bagi perusahaan

Pada saat kepuasan kerja yang dimiliki seorang karyawan menurun atau mungkin sampai tidak ada akan berakibat negatif terhadap kondisi moral karyawan. Kondisi moral ini akan mempengaruhi keinginan karyawan dalam memberikan kemampuan terbaiknya dalam menyelesaikan pekerjaan. Kepuasan kerja yang tidak didapat oleh karyawan akan berakibat pada motivasi kerja yang

menurun bahkan menghilang. Hal ini akan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan buruk atau tidak maksimal yang akan dihasilkan seorang karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan dalam menjalankan pekerjaannya.

Tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan akan sangat berpengaruh terhadap baik atau buruknya hasil pekerjaan mereka. Dan hal ini akan berpengaruh langsung dengan pencapaian tujuan umum perusahaan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi, lingkungan organisasi, komunikasi kerja, stres kerja, ambiguitas peran dan konflik peran.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pekerjaan yang menantang. Pekerjaan yang menantang ini sebagai pengujian kemampuan seorang karyawan dalam menjalani pekerjaannya. Pekerjaan yang menantang kemampuan seorang karyawan memperlihatkan apakah karyawan mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya tersebut. Keberhasilan yang didapatkan oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang menantang dengan baik tentu akan memberikan kepuasan pekerjaan dalam dirinya.

Sebaliknya, jika seorang karyawan mendapatkan sebuah pekerjaan yang menantang sulit untuk melaksanakannya, atau bahkan tidak dapat menyelesaikannya. Hal tersebut tentu akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang didapatkan olehnya. Ketidakmampuan seorang dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang menantang yang diberikan memperlihatkan kurangnya kemampuan yang dimiliki dirinya. Hal tersebut memberikan perasaan seorang pekerjaan bahwa kemampuannya tidak kompeten dalam menjalankan tugas-tugas

yang diberikan kepadanya. Perasaan ini akan menurunkan atau tidak memberikan kepuasan kerja kepada seorang karyawan.

Komunikasi kerja yang baik akan menghasilkan kepuasan kerja yang baik pula. Sebaliknya jika komunikasi yang terbina tidak baik dalam proses kerja sehari-hari juga akan memberikan dampak negatif pada kepuasan kerja yang didapat. Pemberian informasi atau tugas yang bertentangan dan tidak sesuai dengan yang seharusnya dikerjakan akan membuat kebingungan bagi karyawan. Kemungkinan terjadinya kesalahan kerja akan menimbulkan kesalahpahaman diantara para karyawan dan juga pimpinan. Hal ini tentu akan berdampak pada hasil pekerjaan yang tidak maksimal dalam usaha pencapaian tujuan utama perusahaan. Keadaan seperti ini akan berpengaruh pada menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan.

Kondisi lingkungan yang tidak kondusif dan komunikasi kerja yang tidak baik dalam keseharian kerja akan menimbulkan tekanan atau stres bagi karyawan. Stres kerja yang terjadi pada karyawan menjadi faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Stres kerja adalah kondisi dimana karyawan merasa mendapat tekanan terhadap pekerjaannya dan berpengaruh terhadap emosi dan pikiran karyawan. Stres kerja ini dapat terjadi akibat banyaknya tekanan yang dihadapi oleh karyawan dari pimpinan, teman kerja dan banyaknya pekerjaan yang dilakukan. Kondisi ini akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan seorang karyawan.

Pada saat seorang karyawan mengalami stres kerja yang tinggi, mendapatkan banyak tekanan dalam melakukan pekerjaannya akan berakibat pada kepuasan

kerja yang didapatkan. Kondisi stres tinggi akan mempengaruhi keadaan psikologi seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Keadaan stres kerja akan membuat karyawan tidak termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Stres kerja yang sangat tinggi sangat memungkinkan seorang kerja tidak mau untuk mengerjakan tugas-tugasnya lebih memilih menghindar dari pekerjaannya. Kondisi ini tentu akan menghilangkan rasa kepuasan kerja yang didapatkan oleh seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Kondisi stres kerja harus dapat dihindari untuk memberikan kepuasan kerja bagi seorang karyawan. Tingkat stres kerja yang rendah akan berdampak pada hasil kerja yang baik pula. Tidak adanya tekanan atau stres yang dialami karyawan akan membuat keadaan psikologis mereka dalam keadaan baik. Kondisi ini tentu berpengaruh pada kesiapan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kesiapan mental dan pikiran akan membuat karyawan menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugasnya dengan maksimal dengan seluruh kemampuannya. Dengan hasil pekerjaan dan kondisi psikologis yang baik karena tingkat stres kerja yang rendah tentu berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

Salah satu faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan. Ambiguitas peran dialami ketika ada perbedaan antara informasi yang tersedia untuk pelaksanaan tugas dengan sukses. Pelaksanaan peran seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya akan mengalami ketidakjelasan peran ketika harapan-harapan yang ada tidak jelas, sehingga akibatnya terjadi kesalahpahaman. Hal ini berpengaruh terhadap tingkat pencapaian hasil pekerjaan yang didapat oleh karyawan karena informasi yang

didapat tidak sesuai dengan tugas utama yang seharusnya dilakukan oleh karyawan. Tingkat pencapaian yang tidak maksimal akan memberikan ketidakpuasan kerja kepada karyawan akibat ketidakjelasan peran yang seharusnya dilakukan.

Pemberian peran yang jelas dengan tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan dapat meminimalisir terjadinya ambiguitas peran. Ketika tingkat terjadinya ambiguitas peran, kepuasan kerja yang didapat oleh seorang karyawan akan meningkat. Hal ini karena dengan adanya kejelasan peran dan tanggung jawab yang harus dikerjakan akan memudahkan karyawan menjalankan tugas-tugasnya. Dengan kondisi ini hasil pekerjaan yang dicapai akan baik dan tidak terjadi tekanan terhadap karyawan dalam menjalankan peran pekerjaannya.

Selain ambiguitas peran, konflik peran merupakan faktor penentu kepuasan kerja karyawan. Konflik peran adalah suatu situasi, dimana terdapat tujuan-tujuan dan emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri antar individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan. Konflik peran terjadi ketika pemenuhan satu kumpulan tekanan membuat pemenuhan kumpulan tekanan yang lain menjadi sulit. Karyawan mendapatkan tekanan dari dua sisi pemberian peran dalam menjalankan tugas, pemberian tugas tambahan memberikan tekanan karena tekanan terhadap tugas utama yang belum terselesaikan.

Dengan terjadinya konflik peran dalam karyawan menjalankan pekerjaannya akan berakibat pada kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pemberian tuntutan atau tugas yang bertentangan akan menimbulkan kebingungan dan tekanan kepada karyawan dalam menjalankan perannya. Kesulitan dalam

menyelesaikan satu atau lebih pekerjaan atau tuntutan yang bertentangan akan memberikan perasaan yang tidak nyaman bagi seorang karyawan. Pemenuhan atau penyelesaian satu tugas dan peran akan menyulitkan karyawan untuk menyelesaikan tugas dan peran yang lainnya. Hal ini akan menyebabkan terjadinya penurunan tingkat kepuasan kerja bagi karyawan karena tidak dapat menjalankan tugas dan perannya dengan baik.

Pemberian tugas dan tuntutan yang sesuai dengan peran dan tanggung jawab seorang karyawan akan mengurangi resiko terjadinya konflik peran. Penyampaian tugas dan komunikasi tentang pemberian tugas dan peran yang baik akan memudahkan karyawan untuk menjalankan dan menyelesaikan tugas dan perannya. Dengan meminimalisir terjadinya konflik peran tentu akan meminimalisir juga penurunan tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan sangat penting untuk diperhatikan karena hal ini merupakan dasar seorang karyawan untuk menyenangi atau tidak pekerjaan yang akan dilakukannya. Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan berindikasi pada hasil pekerjaan yang maksimal bagi usaha pencapaian tujuan perusahaan.

PT. Sinar Pelangi Abadi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan jasa penyewaan kapal pengangkut batu bara. Dalam hal ini terjadi beberapa masalah yang terjadi pada karyawan PT. Sinar Pelangi Abadi. Yaitu dengan jumlah pekerjaan yang banyak yang dibebankan dan sejumlah peran yang harus dikerjakan oleh karyawan, tetapi pemenuhan kepuasan kerja yang rendah dari pihak perusahaan.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah antara konflik peran dengan kepuasan kerja karyawan PT Sinar Pelangi Abadi Jakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepuasan kerja karyawan, juga disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Kurangnya pekerjaan yang menantang
2. Buruknya komunikasi kerja
3. Tingginya tingkat stres kerja
4. Terjadinya ambiguitas peran
5. Terjadinya konflik peran

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, ternyata masalah kepuasan kerja karyawan memiliki penyebab yang beragam. Berhubungan keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi antara lain : dana, waktu maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah “Hubungan Antara Konflik Peran Dengan Kepuasan Kerja”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut yaitu : Apakah terdapat hubungan antara konflik peran dengan kepuasan kerja?

E. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakuakn ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Bagi peneliti, dapat memperoleh pengalaman langsung dalam meneliti mengenai hubungan antra konflik peran dengan kepuasan kerja karyawan.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan informasi konflik peran sebagai salah satu faktor yang harus diperhatikan sebagai penentu tingkat kepuasan kerja karyawan.
3. Bagi Universitas Negeri Jakarta, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi sumber bacaan dan melengkapi referensi penelitian perpustakaan UNJ.