

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Peranan manusia sebagai sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan memanglah sangat penting dan dibutuhkan. Melihat kemajuan jaman yang membawa kita pada era globalisasi maka kita dituntut untuk berkompetisi guna merebutkan posisi sebagai penentu perekonomian saat ini. Dengan begitu pertumbuhan sumber daya manusia juga dituntut untuk lebih maju menjadi lebih baik lagi, mengingat kemajuan teknologi yang juga berkembang pesat. Dunia usaha maupun perdagangan ditentukan oleh para sumber daya manusia selaku penggerak utama dari sebuah usaha.

Penjelasan tersebut merupakan alasan mengapa keberadaan dari sumber daya manusia sangat dibutuhkan oleh organisasi atau pun perusahaan. Di dalam sebuah organisasi atau perusahaan hal yang mendukung penuh atas kemajuan atau pencapaian tujuan dari perusahaan salah satunya yaitu kinerja dari perusahaan tersebut. Sedangkan untuk melihat kinerja dalam perusahaan dapat melalui kinerja dari karyawan yang ada pada perusahaan tersebut.

Kesuksesan maupun kegagalan suatu perusahaan atau instansi sangat ditentukan oleh kualitas dan tingkah laku manusia yang berada di dalamnya. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik bertujuan mengatur kinerja pegawai guna mencapai tujuan perusahaan di masa depan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, perusahaan dan instansi diantaranya perlu memiliki kecerdasan emosional dan efikasi diri yang baik. Selain itu perusahaan perlu memberikan beban kerja yang sesuai kemampuan karyawannya sehingga dapat bekerja secara maksimal dan mampu membantu perusahaan mau pun instansi untuk mencapai tujuannya. Di dalam perusahaan juga harus mampu menjaga komitmen antar karyawannya supaya tidak memicu adanya konflik kerja antar karyawan.

Menurut Mangkunegara (2016:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah konflik kerja. Konflik mengacu pada satu proses dimana satu pihak (orang atau kelompok) merasakan tujuannya sedang ditentang atau secara negative

dipengaruhi oleh pihak lain. Perbedaan yang terdapat dalam organisasi sering kali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik. Hal ini disebabkan karena telah terjadi sesuatu pada organisasi, maka terdapat banyak kemungkinan timbulnya konflik. Konflik dilatarbelakangi oleh adanya ketidakcocokan atau perbedaan dalam hal nilai, tujuan, status dan lain sebagainya. Terlepas dari faktor yang melatarbelakangi terjadinya suatu konflik, gejala yang mengemuka dalam suatu organisasi saat terjadi konflik dimana saat individu atau kelompok menunjukkan sikap bermusuhan dengan individu atau kelompok lain yang berpengaruh terhadap kinerja dalam melakukan aktivitas organisasi (Aldionita, 2014:414). Indikator pada konflik kerja adalah kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian atau persepsi, interdependensi aktivitas kerja dan kesalahan dalam afeksi.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah beban kerja. Menurut Munandar (2015:383), mendefinisikan beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan. Dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Indikator dari beban kerja meliputi kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja dan target yang harus dicapai.

Masalah lain dari kinerja pegawai adalah kecerdasan emosional. Agustian (2016:42), mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan untuk merasakan kejujuran dalam hati yang menjadi pusat prinsip untuk mampu memberikan rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan. Kenapa kecerdasan menjadi masalah, karena kecerdasan emosional para pekerja tidak terkontrol dengan baik sehingga mendatangkan dampak negatif yang dapat mempengaruhi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Indikator dari kecerdasan emosional meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial.

Menurut Alwisol (2018: 287), menyatakan bahwa efikasi diri sebagai persepsi diri sendiri mengenai seberapa bagus diri dapat berfungsi dalam situasi tertentu, efikasi diri berhubungan dengan keyakinan bahwa diri memiliki kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan. Efikasi diri menentukan bagaimana seseorang merasakan, berpikir, memotivasi diri sendiri dan

berkelakuan. Keyakin anter sebut mewujudkan bermacam-macam pengaruh melalui empat proses utama termasuk kognitif, motivasi, afeksi dan proses seleksi. Efikasi diri sangat diperlukan bagi tiap individu karena dengan individu maupun karyawan memiliki efikasi diri yang baik maka kinerja yang dilakukan oleh karyawan akan semakin maksimal. Indikator dari efikasi diri meliputi pengalaman akan kesuksesan, pengalaman individu lain, persuasi verbal dan keadaan fisiologis.

Penelitian ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia cabang Kota Metro merupakan perusahaan jasa yang melayani berbagai keperluan pelanggan Telkom terhadap produk-produk Telkom. Dengan keberhasilan yang telah dicapai. Perusahaan tersebut akan terus memperbaiki dan menambah hal-hal yang harus dicapai oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki 30 karyawan dan jam kerja mulai pukul 08.00 hingga pukul 17.00. Hal tersebut berarti bahwa setiap karyawan harus mampu menyikapi perbedaan baik dalam pemikiran dan pandangan untuk mencapai setiap tujuan, karena dapat menimbulkan konflik kerja. Selain itu setiap karyawan yang bekerja harus bias menyeimbangkan ketika bekerja selama 9 jam sehari dengan beban kerja yang meningkat di perusahaan atau kebijakan perusahaan yang tidak sesuai kondisi karyawan dan permasalahan di kehidupan pribadi mereka. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia mengenai permasalahan karyawan sudah seharusnya menjadi perhatian yang utama bagi PT. Telekomunikasi Indonesia agar tetap menjadi yang terbaik.

Untuk melihat bagaimana kinerja karyawan pada PT Telkom Kantor Cabang Metro, diukur melalui data target dan realisasi *revenue* penjualan produk data dan internet, aplikasi, CPE (data center, SAP, *seat management*) terhitung mulai dari tahun 2018 hingga 2020. Berikut table rekapitulasi target dan realisasi penjualan tahun 2018 sampai tahun 2020:

Tabel 1. Rekapitulasi Target dan Realisasi Revenue Penjualan Produk PT. Telkom Kantor Cabang Metro Tahun 2018-2020

Tahun	Target	Realisasi	Presentase (%)
2018	1.080.000.000	1.020.000.000	94%
2019	1.020.875.000	1.009.550.000	99%
2020	995.800.000	974.986.500	98%

Sumber: PT. Telkom Kantor Cabang Metro (data olahan)(2021)

Berdasarkan tabel 1. Dapat dilihat bahwa target dan realisasi revenue penjualan produk data dan internet, aplikasi, CPE, rata-rata dari tahun 2018 hingga 2020 presentase penjualan diatas 90%, tetapi masih dibawah target yang ditetapkan perusahaan, seperti pada tahun 2018 target yang diberikan perusahaan sebesar 1.080.000.000 dengan realisasinya sebesar 1.020.000.000 dengan presentase 94%, pada tahun 2019 perusahaan menargetkan 1.020.875.000 dan realisasinya sebesar 1.009.550.000 dengan presentase 99%, dan pada tahun 2020 target yang diberikan perusahaan sebesar 995.800.000 dengan realisasi 974.986.500 dan presentase 98%, dapat dilihat bahwa dari tahun 2018 hingga tahun 2020 penjualan produk tidak dapat mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan, dan dapat disimpulkan bahwa adanya masalah pada kinerja pegawai yang mengakibatkan target dan realisasi revenue perusahaan tidak tercapai.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja, kecerdasan emosional Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai Di PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Metro”**

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui konflik kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai
2. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai
3. Untuk mengetahui kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai
4. Untuk mengetahui konflik kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai
5. Untuk mengetahui konflik kerja, beban kerja, kecerdasan emosional, efikasi diri berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai (Y)?

C. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai program tidak berlanjut untuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai terhadap sebuah perusahaan.

2. Bagi Penulis

Sebagai studi banding antara pengetahuan teori dengan praktek yang ada di lapangan, dengan adanya penelitian ini penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan.

3. Bagi Akademisi

Sebagai bahan bacaan tambahan mengenai Pengaruh Konflik kerja, Beban kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada PT. Telkomunikasi, dan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penelitian, maka penulis akan memparkan sitematika penulisan laporan penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sitematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini menjelaskan mengenai kajian literatur, hasil penelitian terkait, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian persyaratan instrument, pengujian persyaratan analisis dan hipotesis statistik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran.

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN-LAMPIRAN