

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan asset terpenting karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya manusia juga mempunyai dampak yang cukup besar terhadap kualitas dan efektifitas suatu perusahaan dibandingkan dengan sumber daya yang lain. Oleh karena itu perusahaan harus mengelola dan mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan baik dan handal yang mampu memberikan sumbangan dalam menghasilkan nilai tambah.

Tujuan yang harus dicapai dalam sumber daya manusia adalah menghasilkan kinerja yang semaksimal mungkin bagi perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan itu sendiri adalah kinerja karyawan. Kinerja yang baik merupakan kinerja yang optimal dalam mengikuti tata cara atau prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2017:9) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2013) kinerja karyawan adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan berikutnya. Kualitas kinerja sangat berperan penting didalam sumber daya manusia, maka kinerja masih menjadi permasalahan di

organisasi termasuk perusahaan yang harus secepat mungkin diketahui penyebabnya. Namun kinerja karyawan didalam perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja juga mengalami penurunan. Kinerja karyawan bisa mengalami peningkatan apabila didalam suatu perusahaan mampu menciptakan dan mengembangkan kemampuan ketrampilan yang dimiliki secara optimal sehingga karyawan bisa berkontribusi yang positif.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diperusahaan diantaranya adalah konflik dan stress kerja. Sari dkk (2015) mengemukakan konflik bisa berdampak positif bagi individu atau karyawan jika dijadikan sebagai motivasi agar lebih semangat dalam bekerja jika karyawan tersebut bisa mengendalikan konflik tersebut. Namun jika konflik tidak dapat dikendalikan dengan baik ini bisa berakibat pada penurunan kinerja diperusahaan tersebut. Sedangkan menurut Veithzal Rivai (2015) hubungan antara konflik kerja dan kinerja karyawan yaitu Konflik dapat mempunyai dampak positif atau negatif terhadap kinerja perusahaan, tergantung pada sifat konflik dan bagaimana konflik itu dikelola. Untuk setiap perusahaan, tingkat optimal konflik yang terjadi dapat dianggap sangat berguna, membantu kinerja keberhasilan yang positif.

Konflik yang berkepanjangan ini bisa mengakibatkan munculnya stress kerja pada karyawan. Menurut Triatna (2015) menyatakan bahwa stres adalah suatu keadaan seseorang, dimana kondisi fisik dan psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa (yang dikategorikan

menyimpang) baik fisik, sosial, maupun psikis. Sedangkan menurut Handoko (2014) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketagangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

Perusahaan adalah suatu tempat dimana berkumpulnya faktor-faktor produksi dan tempat terjadinya produksi. Segala jenis perusahaan, baik itu perusahaan ekstraktif, agraris, industri, perdagangan, maupun jasa memiliki satu unsur yang sama yaitu keuntungan atau laba. Keuntungan atau laba ini lah yang membantu perusahaan untuk dapat tetap bertahan dan berkembang di dalam dunia bisnis. Hal ini yang kemudian menjadi salah satu tujuan dari perusahaan yang menggerakkan perusahaan kepada pembentukan visi dan misi yang sesuai. Lalu bagaimana perusahaan mendapatkan laba dan keuntungan, jawabannya adalah sales atau penjualan.tersebut.

Sales merupakan salah satu komponen penting dalam operasional perusahaan. Tugas dari sales adalah menjual produk, baik berupa barang atau jasa. Tanpa adanya kegiatan penjualan yang optimal, maka suatu perusahaan dapat dikatakan memiliki kinerja yang buruk. Jika tak ada kegiatan penjualan, operasional perusahaan juga tidak akan berjalan. Oleh karenanya, kegiatan penjualan atau sales seringkali memiliki pemahaman sebagai ujung tombak dari suatu perusahaan. Dalam suatu perusahaan, sales dilakukan oleh tim yang beranggotakan beberapa orang. Seringkali pembagian tim penjualan (sales) terbagi berdasarkan beberapa kategori yaitu berdasarkan domisili wilayah penjualan, target pelanggan, dan produk atau jasa yang mereka jual. Sehingga penjualan dapat dilakukan secara optimal.

Kinerja sales akan menunjukkan kontribusi yang diberikan orang-orang penjualan memperlihatkan hasil yang baik atau buruk dalam melaksanakan tujuan perusahaan, selain itu performance akan menunjukkan efektif dan tidaknya aktivitas penjualan yang dilakukan dilapangan dan efektifitas tersebut bergantung pada intensitas keterlibatan tenaga penjualan dengan konsumen, performance atau sesuatu yang dicapai atau kemampuan atau prestasi yang di perlihatkan oleh tenaga penjualan dan sejauh mana tenaga penjualan melaksanakan tugas mereka, maka sales performance menunjukkan bahwa dengan terlampauinya target penjualan pada suatu perusahaan, akan menunjukkan kesungguhan para sales dalam menjalankan tanggung jawabnya. Penjualan dengan konsumen dengan komitmen, akan lebih fleksible dan bisa mencapai target perusahaan.

CV. Angkasa Leather merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang distribusi kebutuhan rumah tangga maupun bahan pangan berupa snack yang terletak di Mancar Peterongan Jombang. Perusahaan ini telah bekerjasama dengan 14 principle dan memiliki 2.870 outlet resmi maupun retail yang tersebar di Kabupaten Jombang dan Kota Mojokerto. Perusahaan ini memiliki 3 devisi bagian diantaranya Sales (Promosi) dengan jumlah 40 orang, Admin dengan jumlah 18 orang, dan Logistik dengan jumlah 28 orang.

Dalam hal ini, keberadaan seorang sales sangat dibutuhkan dalam bidang distribusi, dimana sales berperan sebagai tenaga promosi untuk meningkatkan output barang. Apabila kinerja para sales menurun, maka berpengaruh terhadap pendapatan yang akan diperoleh oleh perusahaan.

Berikut ini akan ditunjukkan tabel pencapaian target karyawan bagian Marketing CV. Angkasa Leather Jombang :

Tabel 1. 1
Target dan Realisasi Karyawan Bagian Marketing CV. Angkasa Leather Jombang Pada Bulan Januari 2022

Bulan Januari 2022				
Nama	Target	Realisasi	Presentase	Keterangan
Karyawan 1	50	62	124%	Tercapai
Karyawan 2	50	52	104%	Tercapai
Karyawan 3	50	55	101%	Tercapai
Karyawan 4	50	46	92%	Tidak Tercapai
Karyawan 5	50	61	122%	Tercapai
Karyawan 6	50	45	90%	Tidak Tercapai
Karyawan 7	50	43	86%	Tidak Tercapai
Karyawan 8	50	47	94%	Tidak Tercapai
Karyawan 9	50	66	132%	Tercapai
Karyawan 10	50	34	68%	Tidak Tercapai
Karyawan 11	50	50	100%	Tercapai
Karyawan 12	50	72	144%	Tercapai
Karyawan 13	50	49	98%	Tidak Tercapai
Karyawan 14	50	56	112%	Tercapai
Karyawan 15	50	58	116%	Tercapai
Karyawan 16	50	40	80%	Tidak Tercapai
Karyawan 17	50	53	106%	Tercapai
Karyawan 18	50	36	72%	Tidak Tercapai
Karyawan 19	50	33	66%	Tidak Tercapai
Karyawan 10	50	50	100%	Tercapai
Karyawan 21	50	49	98%	Tidak Tercapai
Karyawan 22	50	47	94%	Tidak Tercapai
Karyawan 23	50	43	86%	Tidak Tercapai
Karyawan 24	50	63	126%	Tercapai
Karyawan 25	50	70	140%	Tercapai
Karyawan 26	50	81	162%	Tercapai
Karyawan 27	50	62	124%	Tercapai
Karyawan 28	50	46	92%	Tidak Tercapai
Karyawan 29	50	50	100%	Tercapai
Karyawan 30	50	52	104%	Tercapai
Karyawan 31	50	46	92%	Tidak Tercapai
Karyawan 32	50	44	88%	Tidak Tercapai
Karyawan 33	50	75	150%	Tercapai
Karyawan 34	50	29	58%	Tidak Tercapai
Karyawan 35	50	31	62%	Tidak Tercapai
Karyawan 36	50	33	66%	Tidak Tercapai

Karyawan 37	50	50	100%	Tercapai
Karyawan 38	50	50	100%	Tercapai
Karyawan 39	50	48	96%	Tidak Tercapai
Karyawan 40	50	27	54%	Tidak Tercapai

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Tabel 1. 2
Target dan Realisasi Karyawan Bagian Marketing CV. Angkasa
Leather Jombang Pada Bulan Februari 2022

Bulan Februari 2022				
Nama	Target	Realisasi	Presentase	Keterangan
Karyawan 1	50	39	78%	Tidak Tercapai
Karyawan 2	50	50	100%	Tercapai
Karyawan 3	50	51	102%	Tercapai
Karyawan 4	50	46	92%	Tidak Tercapai
Karyawan 5	50	51	102%	Tercapai
Karyawan 6	50	40	80%	Tidak Tercapai
Karyawan 7	50	40	80%	Tidak Tercapai
Karyawan 8	50	47	94%	Tidak Tercapai
Karyawan 9	50	52	104%	Tercapai
Karyawan 10	50	34	68%	Tidak Tercapai
Karyawan 11	50	51	102%	Tercapai
Karyawan 12	50	60	120%	Tercapai
Karyawan 13	50	48	96%	Tidak Tercapai
Karyawan 14	50	50	100%	Tercapai
Karyawan 15	50	52	104%	Tercapai
Karyawan 16	50	40	80%	Tidak Tercapai
Karyawan 17	50	51	102%	Tercapai
Karyawan 18	50	36	72%	Tidak Tercapai
Karyawan 19	50	33	66%	Tidak Tercapai
Karyawan 10	50	50	100%	Tercapai
Karyawan 21	50	47	94%	Tidak Tercapai
Karyawan 22	50	48	96%	Tidak Tercapai
Karyawan 23	50	43	86%	Tidak Tercapai
Karyawan 24	50	54	128%	Tercapai
Karyawan 25	50	30	60%	Tidak Tercapai
Karyawan 26	50	51	102%	Tercapai
Karyawan 27	50	57	114%	Tercapai
Karyawan 28	50	46	92%	Tidak Tercapai
Karyawan 29	50	36	72%	Tidak Tercapai
Karyawan 30	50	52	104%	Tercapai
Karyawan 31	50	41	82%	Tidak Tercapai
Karyawan 32	50	40	80%	Tidak Tercapai
Karyawan 33	50	55	110%	Tercapai
Karyawan 34	50	30	60%	Tidak Tercapai
Karyawan 35	50	42	84%	Tidak Tercapai
Karyawan 36	50	35	70%	Tidak Tercapai

Karyawan 37	50	50	100%	Tercapai
Karyawan 38	50	45	90%	Tidak Tercapai
Karyawan 39	50	46	92%	Tidak Tercapai
Karyawan 40	50	29	58%	Tidak Tercapai

Sumber : (CV. Angkasa Leather Jombang)

Berdasarkan data Tabel 1.1 pada bulan januari diatas menunjukkan, bahwa terdapat 20 karyawan yang tidak dapat memenuhi target penjualan dan 20 karyawan lainnya yang dapat memenuhi target penjualan, dari jumlah 40 karyawan sebanyak setengah dari jumlah mereka yang tidak dapat menyelesaikan target penjualan yang telah ditentukan. Kemudian untuk Tabel 1.2 yaitu pada bulan februari menunjukkan semakin bertambah karyawan yang tidak memenuhi target penjualan, dari jumlah 40 karyawan terdapat 24 yang tidak tercapai dan hanya 16 karyawan yang dapat memenuhi target penjualan. Hal ini menunjukkan selama waktu 2 bulan cukup banyak karyawan yang tidak mampu menyelesaikan target penjualan yang sudah ditetapkan oleh CV. Angkasa Leather.

Penurunan kinerja karyawan bisa saja diduga karena adanya konflik antar karyawan sehingga mengakibatkan karyawan menjadi tidak fokus untuk melakukan pekerjaannya. Pada perusahaan CV. Angkasa Leather, pemimpin menjadi peran utama yang lebih sering memberi perhatian untuk karyawannya sehingga tidak akan menimbulkan banyak konflik satu sama lain. konflik merupakan adanya dua orang atau kelompok yang saling bertentangan baik secara terbuka maupun tertutup. Konflik dapat merangsang perubahan dalam organisasi dan dapat menolong organisasi untuk secara terus menerus belajar, namun tidak semua konflik akan

menciptakan perubahan yang positif. Jika dalam suatu organisasi timbul suatu konflik, maka manajemenlah yang dapat memadamkannya, seorang leader atau pemimpin dituntut bertindak baik secara administrasi maupun manajemen. Bagaimana seorang pemimpin bertindak secara manajemen dapat dilihat dari cara seorang pemimpin dalam mengendalikan, mengarahkan dan memanfaatkan segala faktor dan sumber daya, baik itu manusia, bahan, peralatan dan lain-lain, yang berdasarkan perencanaan yang diperlukan untuk menyelesaikan atau mencapai suatu tujuan.

Adapun faktor lain yang juga dapat memberikan pengaruh selain konflik kerja yaitu stress kerja. Stress di tempat kerja dapat memengaruhi siapa saja dan bisa dipicu oleh apa saja. Dalam hal ini, stress bukan hanya merugikan para pekerja, tapi juga mengganggu kinerja seluruh organisasi dalam perusahaan. Dengan tindakan pemimpin yang telah dijabarkan sebelumnya diduga dapat juga mengakibatkan munculnya stress kerja terhadap karyawan dalam perusahaan sehingga berdampak pada minat karyawan untuk bekerja sesuai target. Dan kemudian akan mempengaruhi kinerja serta pendapatan tiap bulannya. Maka dapat dipastikan perolehan pendapatan akan sering menurun. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan pihak marketing pada CV. Angkasa Leather Jombang menyatakan bahwa, setiap marketing mempunyai target yang harus dicapai realisasi minimal 100% tetapi kenyataannya mengalami ketidakstabilan dari bulan Januari 2022 sampai Februari 2022.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang mendukung permasalahan konflik kerja dan stress kerja yaitu penelitian (Muhammad Irwan. 2017) dengan judul “Pengaruh stress dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT. Kalla Kakao Industri di Kota Makassar” yang mengatakan bahwa Konflik kerja dan stress kerja merupakan persoalan yang tidak dapat dihindarkan. Kedua hal tersebut pasti terjadi, apalagi dalam suatu organisasi yang sudah besar dimana persoalan akan terus ada. Akibat positif dari konflik kerja misalnya meningkatnya produktivitas kerja karena masing-masing individu berusaha untuk memberikan yang terbaik, sedangkan akibat negatifnya dari konflik kerja adalah biasanya akan timbul stress kerja karena masing-masing individu merasa tidak nyaman dengan kondisi yang ada dan pihak yang terlibat saling mencari kebenarannya sendiri. Dalam buku Robbins, mengatakan bahwa terdapat pandangan interaksionis atas konflik, yang mengatakan bahwa beberapa konflik sangat diperlukan oleh kelompok untuk meningkatkan kinerjanya. Pandangan interaksionis atas konflik mendorong konflik atas dasar bahwa kerja sama kelompok yang harmonis, damai, dan tenang rentan untuk menjadi statis, acuh tak acuh, dan tidak responsif terhadap kebutuhan untuk perubahan dan inovasi. Kontribusi utama dari pandangan ini adalah memahami bahwa level konflik yang minimal dapat membantu menjaga suatu kelompok menjadi bersemangat, kritis terhadap diri sendiri, dan kreatif. Dalam pandangan interaksionis ini, disebut sebagai konflik fungsional.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti mencoba untuk mengetahui lebih dalam mengenai **“Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bagian Sales pada CV. Angkasa Leather Jombang)”**. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja sales pada CV. Angkasa Leather.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang di jelaskan pada latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja sales pada CV. Angkasa Leather ?
2. Apakah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja sales pada CV. Angkasa Leather ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Sales pada CV. Angkasa Leather Jombang.
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Sales pada CV. Angkasa Leather Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti dalam memahami ilmu sumber daya manusiadan dapat menambah

pengetahuan mengenai pentingnya konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja para pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini memiliki nilai positif dan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dan semoga bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pencapaian kinerja sales.