

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya adalah unsur yang baik dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia berupa semua orang yang berperan dari anggota suatu perusahaan yang memiliki peran dan fungsi yang berbeda – beda dari antara satu dengan yang lainnya. Sumber Daya Manusia harus di jalankan secara baik dan benar supaya dapat bekerja dengan dan efektif. Sumber daya harus di lihat dan di perhatikan dan di kembangkan pada suatu perusahaan dan organisasi. (Pfeffer & Salancik, 2003). Manusia yaitu faktor yang begitu penting dalam suatu organisasi dengan ukuran yang kecil atau besar. Semakin banyak sumber daya yang yang diolah, maka akan menghasilkan kesuksesan dan keberhasilan di dalam suatu perusahaan yang akan datang. Pada dasarnya, Sumber daya manusia ialah sumber daya yang menjelaskan keberhasilan perusahaan. Namun pada dasarnya mengatur pegawai merupakan hal yang sulit karena pegawai memiliki piikiran, status, latar belakang, perasaan, dan keinginan yang akan di bawa didalam suatu perusahaan atau organisasi. Perbedaan pendapat kepribadian pada seseorang yang akan menimbulkan terjadinya suatu konflik kerja di suatu perusahaan dan organisasi tertentu. Konflik yang terjadi di perusahaan terbagi dalam beberapa bentuk yang berhubungan dengan kelompok dan individu serta kelompok yang sangat besar. Konflik kerja merupakan ketidakcocokan yang terjadi pada dua atau lebih anggota dan kelompok didalam suatu organisasi, (Sagala ,2013) Konflik juga dapat mengakibatkan stres yang berpengaruh pada tujuan, dan kepuasan kerja para pegawai di dalam suatu organisasi.

Konflik ialah sebuah perbedaan yang terdapat didalam lingkungan perusahaan dan di dalam kehidupan pegawai, ketika ada perbedaan pada para pegawai maka konflik akan merusak konsentrasi dalam bekerja, jika tidak adanya konsentrasi pada saat kerja maka akan menimbulkan produktivitas pada para pegawai. Konflik yang terjadi pada para pegawai yang tidak dapat di kendalikan maka akan menimbulkan penurunan produktivitas kerja pegawai yang tidak baik. Konflik adalah peninggalan yang berlaku dalam keadaan karena kontroversi, pertentangan, ketidaksetujuan antara dua pihak atau lebih yang berkesinambungan. Konflik merupakan kondisi, yang terdapat tujuan dan emosi yang tidak sesuai satu dengan yang lain, pada individu dan beberapa individu yang kemungkinan terjadinya perdebatan (Winardi,2004). Konflik dalam organisasi memberikan hal yang negatif dan positif pada perusahaan. Secara positif terjadinya konflik bisa meningkatkan ritme kerja, menjadikan pekerjaan menjadi lebih cepat selesai dan menciptakan kedisiplinan pegawai. Secara negatif konflik di perusahaan dapat menimbulkan stres kerja, penurunan kepuasan kerja (Tamauka,dkk.2015). Menurut (Alfiah 2013) Konflik merupakan permasalahan antara dua pihak dengan ditandai permusuhan yang terbuka yang mengganggu pencapaian tujuan. Kepuasan kerja merupakan teori klasik dalam manajemen sumber daya manusia karena kepuasan menggambarkan perilaku seorang pegawai pada pekerjaannya, didalam melaksanakan tugas.

Setiap organisasi tentu ingin mencapai tujuan, tersebut di butuhkan dukungan dari atasan maupun rekan kerja, maka dari itu atasan perlu memperhatikan permasalahan atau konflik yang terjadi di Puskesmas Bandar Lampung agar di dalam suatu organisasi tersebut tercipta suasana yang nyaman

yang menimbulkan kepuasan dalam bekerja bagi para pegawai. Menurut Rivai (2010) Kepuasan kerja adalah evaluasi atau contoh yang membentuk perasaan seseorang pegawai atas perasaan senang, dan tidak senang, puas atau tidak puas dalam melakukan pekerjaan. Kepuasan kerja pada pegawai adalah faktor yang harus di perhatikan, maka harus dilakukan suatu kegiatan penilaian dalam kepuasan kerja pegawai, diukur melalui hubungan antara pimpinan, dengan pegawai, dan pembagian tugas kepuasan kerja tidak hanya imbal pendapatan, yaitu bagaimana kerja yang menyenangkan, baik setiap organisasi memiliki pegawai dengan tingkat kinerja yang tinggi maka perlu adanya kepuasan kerja maka perlu adanya kepuasan dalam bekerja agar dapat menciptakan lingkungan dan suasana kerja yang baik dan nyaman sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi para pegawai didalam melakukan tugas dan menjalankan tanggung jawabnya yang diberikan padanya sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja agar dapat memiliki semangat dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat diukur dari kepuasan kerja secara umum dan penjumlahan dari aspek- aspek. Membandingkan kepuasan kerja menurut Robins (2003) adalah pendekatan yang banyak digunakan yaitu angka nilai tunggal atau skor dari penjumlahan, yang disusun dari sejumlah aspek atau kerja pegawai. Menurut Kreitner (2001) menjelaskan bahwa, Kepuasan kerja adalah tanggapan yang efektif dan emosional pada berbagai pekerjaan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang saya lakukan pada pegawai puskesmas Bandar Lampung konflik kerja yang sering dialami yaitu perbedaan pendapat antar individu dimana perbedaan pendapat ini sering terjadi karena ketidakcocokan pendapat yang dimiliki oleh para pegawai puskesmas Bandar

Lampung sehingga terjadinya konflik atau perdebatan antar individu sehingga akan menyebabkan stres kerja.

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Bandar Lampung yaitu stres kerja yang dialami oleh pegawai di Puskesmas Bandar Lampung yaitu besarnya tugas dan tanggung jawab yang diberikan terlebih lagi pada saat pandemi ini pegawai lebih banyak melakukan pekerjaan karena banyaknya laporan mengenai covid dari masyarakat dan banyaknya program pemerintah yang harus dikerjakan di puskesmas ataupun diluar puskesmas sehingga akan berdampak pada kepuasan kerja pegawai Puskesmas Bandar Lampung.

Berdasarkan Hasil Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Bandar Lampung Kepuasan kerja yang dialami pegawai Puskesmas Bandar Lampung adanya minat untuk melakukan pekerjaan dari dalam hati dan adanya dorongan motivasi serta lingkungan kerja yang nyaman sehingga para pegawai Puskesmas Bandar Lampung merasa puas dengan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama 7 hari di Puskesmas Bandar Lampung, maka dijelaskan Konflik Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Dengan didukungnya penelitian terkait dengan Konflik Kerja oleh Susanto (2010) berpendapat menjelaskan yaitu konflik kerja sangat berpengaruh positif dan signifikan. Afrizal (2014) menjelaskan bahwa konflik kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan kerja pegawai. Namun Penelitian ini berbeda dengan penelitian Lani S waroang (2017) konflik kerja sangat berpengaruh

negatif dan signifikan pada kepuasan kerja yang dijelaskan bahwa semakin rendah stres kerja maka semakin meningkat kepuasan kerja. Sedangkan Stres Kerja Dhini (2010) menjelaskan bahwa stres kerja dalam bekerja dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun berbeda dengan penelitian Wibowo (2015) yang berpendapat stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada kepuasan kerja. Karena perbedaan dari hasil penelitian di atas membuat hal ini semakin menarik untuk diteliti. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Puskesmas Bandar Lampung**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan di atas, maka Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Konflik Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja pegawai Puskesmas Bandar Lampung ?
2. Apakah Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Bandar Lampung ?
3. Apakah Konflik Kerja dan Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja di Puskesmas Bandar Lampung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kepuasan kerja pegawai Puskesmas Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Bandar Lampung
3. Untuk menganalisis pengaruh Konflik Kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Bandar Lampung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menjadikan referensi serta pembelajaran untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi bagi semua pihak yang membutuhkan .

### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan Identasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi agar pembahasannya lebih fokus dan terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan dengan demikian penulis membatasi masalah hanya pada pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Bandar Lampung.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya akan dibagi kedalam beberapa bab yaitu sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai Latar belakang, Rumusan Masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai Landasan teori yang digunakan, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai variabel penelitian, definisi operasional, sampel penelitian, populasi, metode pengumpulan data, dan metode analisis data

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan analisis data.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil penelitian, sebagai masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya