

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Pasal 1 butir 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1997 menjelaskan perusahaan sebagai semua jenis usaha yang melakukan kegiatan secara berkesinambungan dengan tujuan mendapatkan keuntungan, baik pribadi maupun badan usaha seperti organisasi, yang dibangun dan tinggal di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam mencapai tujuan ini, salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kualitas sumber daya manusia atau tenaga kerja yang dimilikinya. Mengutip dari Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 1969 tentang ketentuan-ketentuan pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 menjelaskan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang dapat bekerja dengan baik di dalam maupun di luar hubungan kerja untuk menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup di masyarakat. Tenaga kerja yang berada dalam kondisi baik, pasti mampu menghasilkan pekerjaan yang baik pula. Sementara itu tenaga kerja yang berada dalam kondisi buruk tentunya akan mengurangi produktifitas bekerjanya. Tentunya banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, dimana salah satunya adalah stres kerja.

Stres kerja merupakan perasaan terganggu atau terancam akibat perubahan di lingkungan pekerjaan, yang mempengaruhi fisik maupun mental seseorang (Anoraga, 2014). Stres kerja juga merupakan suatu kondisi ketegangan, kecemasan, ketakutan, dan rasa tidak nyaman yang dapat berpengaruh terhadap kondisi emosional seseorang, cara berpikir, pola perilaku

karyawan dan berkurangnya produktivitas dan konsentrasi karyawan (Handoko 2014). Stres kerja yang tidak diatasi dengan benar ditakutkan dapat mengakibatkan karyawan tidak dapat berfungsi secara optimal baik didalam maupun diluar perusahaan.

Robbins dan Judge (2017) menyatakan, bahwa timbulnya stres dapat merugikan sebuah pekerjaan, hal tersebut dikarenakan karyawan merasakan tidak nyaman, tidak memiliki tujuan bekerja, keinginannya tidak terpenuhi, tidak ada semangat memperbaiki diri, dan sebagainya. Hal tersebut dapat memengaruhi kinerja pekerjaan mereka. Stres dapat berdampak bagi kehidupan seseorang, hal tersebut dapat bersifat membangun atau sebaliknya. Dampak yang baik munculnya stres dapat diartikan seperti termotivasi menjadi lebih baik, lebih rajin bekerja, dan ras ingin menjadi lebih baik dari sebelumnya. Tetapi banyak juga pengaruh yang cenderung mengganggu dan ditakutkan dapat membahayakan.

Karyawan yang sedang mengalami stres kerja diindikasikan dengan tiga gejala stres yaitu gejala fisik, psikis dan gejala perilaku (Robbins & Judge, 2017). Gejala fisiologis dapat dilihat dari perubahan di dalam metabolisme tubuh atau fisik seperti sakit kepala dan yang paling ditakuti adalah terkena serangan jantung secara tiba tiba. Gejala psikologis dapat berupa emosi yang meledak ledak, gampang cemas, linglung dan mudah bosan. Terakhir, gejala perilaku berupa penurunan kualitas kerja dan jumlah kehadiran yang berkurang atau sering membolos.

Permasalahan mengenai stres kerja tentunya menjadi tantangan bagi setiap perusahaan yang ada, tidak terlepas pada salah satu instalasi farmasi rumah sakit X di Kota Semarang. Pada tanggal 11 april sampai 13 april 2022 peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap salah satu karyawan

instalasi farmasi di rumah sakit X di Kota Semarang untuk mencari tau apakah ada permasalahan stres kerja di tempat tersebut. Dari empat narasumber yang peneliti wawancarai, mereka mengatakan bahwa mereka merasa stres dalam bekerja, tiga dari empat narasumber mengatakan bahwa stres yang mereka rasakan sangatlah mengganggu dalam bekerja karena dapat memunculkan rasa malas bekerja, walaupun mereka tidak pernah absen atau cuti. Dari wawancara peneliti juga menemukan adanya gejala-gejala stres kerja, seperti gejala fisik seperti mudah lelah, pusing, bosan dan menurunnya konsentrasi (contoh: kesalahan dalam pengambilan obat untuk pasien), serta gejala psikologis seperti malas dalam bekerja, mudah marah, tidak nyaman dan memiliki ego yang tinggi.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mengakibatkan stres kerja pada karyawan, seperti beban kerja yang berlebih, atasan yang memihak, fasilitas kerja yang tidak memadai, apresiasi rendah, serta konflik interpersonal (Fathoni, 2014). Pada saat melakukan wawancara peneliti menemukan kemiripan informasi dengan penjelasan Heilriegel dan Slocum (dikutip dari Wijono, 2018) dalam temuan mereka menemukan bahwa ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi stres kerja yaitu, ketidakpastian tujuan, tekanan dari tugas yang menumpuk, serta hubungan dengan lingkungan pekerjaannya atau hubungan interpersonal. Jika hubungan antar karyawan buruk dapat memicu munculnya konflik konflik kecil antara karyawan, terlebih lagi salah satu faktor stres kerja adalah konflik interpersonal yaitu konflik yang terjadi jika muncul hubungan yang kurang baik antara karyawan dengan sesama karyawan di perusahaan atau karyawan dengan petinggi perusahaan. Hal ini persis seperti wawancara yang dilakukan oleh peneliti dimana peneliti menemukan bahwa salah satu alasan adanya stres kerja pada narasumber dikarenakan adanya hubungan yang buruk

atau terjadinya konflik antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan atasan di perusahaan.

Menurut Robbins dan Judge (2017) konflik interpersonal merupakan tekanan yang terjadi jika sesama pekerja memiliki hubungan yang buruk dan, terutama di antara karyawan dengan mobilitas sosial yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari munculnya perkelahian kecil, saling menjelekan sesama pekerja, iri pada orang lain dan saling melecehkan satu sama lain. Dana (dikutip dari Pratama & Satrya, 2018) mengatakan konflik interpersonal adalah konflik yang paling sering dijumpai di tempat kerja.

Terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan antara konflik interpersonal dengan stres kerja, seperti penelitian Dewi dan Wibawa (2016) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara konflik interpersonal dengan stres kerja pada kantor sekretariat daerah kota Denpasar. Penelitian Agagitou (dalam Dewi & Wibawa, 2016) terhadap 400 orang guru yang berada di negara Pakistan memperlihatkan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara konflik interpersonal yang terjadi terhadap stres kerja disana. Hal serupa juga ditemukan oleh Stafyla dkk. (2013) dalam penelitiannya kepada 27 pekerja di Yunani yang memperlihatkan adanya hubungan positif konflik interpersonal terhadap stres kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Fuadati (2021) yaitu tentang pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap stres kerja UPT pengawasan dan sertifikasi benih tanaman pangan dan hortikultura yang di dalam penelitiannya memperlihatkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh terhadap stres kerja secara positif disana. Penelitian oleh Pratama dan Satrya (2018) juga menjelaskan

adanya konflik interpersonal yang berpengaruh positif terhadap stres kerja yang terlihat pada karyawan di Dinas Perhubungan di Bali.

Dari latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, peneliti terdorong untuk meneliti mengenai hubungan antara konflik interpersonal dengan stres kerja. Alasan peneliti memilih untuk membahas konflik interpersonal karena menurut peneliti masih banyak orang yang belum sadar bahwa hubungan yang kurang baik di dalam sebuah pekerjaan antara sesama karyawan dapat menimbulkan sebuah stress dalam bekerja. Hal tersebut dapat terjadi karena jika pada sebuah pekerjaan hubungan antara karyawan tidak baik akan membuat suasana dalam bekerja menjadi tidak nyaman, dari perasaan tidaknyaman tersebut maka munculah masalah-masalah baru seperti tidak terselesaikannya sebuah tujuan dalam suatu pekerjaan, karena tidak terselesaikannya pekerjaan tersebut dapat menambah tekanan dalam diri karyawan tersebut dan di khawatirkan akan berakibat pada munculnya stress dalam bekerja, dan pastinya hal tersebut dapat merugikan perusahaan. Oleh sebab itu peneliti berencana untuk mengetahui hubungan konflik interpersonal dengan stres kerja khususnya pada karyawan instalasi farmasi rumah sakit X di Kota Semarang. Dengan demikian peneliti berencana melaksanakan penelitian dengan judul "Hubungan Antara Konflik Interpersonal dengan Stres Kerja".

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan antara konflik interpersonal dengan stres kerja.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Manfaat Teoritis**

Dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang psikologi industri khususnya mengenai hubungan antara konflik interpersonal dengan stres kerja.

#### **1.3.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi dan wawasan tentang hubungan antara konflik interpersonal dengan stres kerja.

