

---

**MANAJEMEN KONFLIK SEBAGAI ANTISIPASI STRES KERJA  
PADA PT.GUNTA SAMBA DEPARTEMEN PURCHASING DAN LOGISTIK  
REGION OFFICE(RO) SAMARINDA**

**Eko Ravi Pratama, SE., M.M<sup>1</sup>, Ayi Ivena Tyagita<sup>2</sup>**  
*Univ.Widya Gama Mahakam Samarinda*  
ravi@uwgm.ac.id

---

**Abstract**

*This research is an observational study with a comparative qualitative approach, namely by sampling the comparison between the theory of Human Resources and activities in the field. Research that aims to implement existing theories in Human Resources Science, especially Wahyudi's theory. The variables studied in this study are Conflict Management Variables and Work Stress. The research population is all employees of PT. Gunta Samba Purchasing Department and Logistics Regional Office (RO)*

**Keywords:** Conflict Management, Work Stress.

---

**Abstrak**

*Penelitian ini merupakan penelitian observasi dengan pendekatan Kualitatif Komparatif yaitu dengan sampling Komparasi antara teori Sumber Daya Manusia dengan kegiatan dilapangan. Penelitian yang bertujuan untuk mengimplementasikan teori yang ada pada Ilmu Sumber Daya Manusia khususnya teori Wahyudi. Variable yang telaah dalam penelitian ini adalah Variabel Manajemen Konflik dan Stres Kerja. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT.Gunta Samba Departemen Purchasing dan Logistic Regional Office (RO)*

**Kata Kunci:** Manajemen Konflik, Stres Kerja

---

**PENDAHULUAN**

Seiring berjalannya perkembangan sebuah organisasi maka akan meningkat pula pekerjaan serta diperlukanya dukungan kerja yang maksimal dari sumber daya manusianya. Dengan adanya peningkatan ini, menahan tekanan pekerjaan tidak jarang karyawan tidak mampu menahan ditambah lagi dengan tuntutan target yang diberikan.

Dalam keadaan ini berbagai masalah dapat menimpa para anggota organisasi yang salah satunya adalah masalah stress dan konflik kerja dalam organisasi. Oleh sebab itu SDM (sumber daya manusia) di suatu perusahaan perlu dikelola dan diatur secara profesional, dengan adanya pengaturan secara profesional tersebut diharapkan nantinya para karyawan akan dapat berkerja lebih produktif lagi.

Tuntutan bekerja secara profesional yang meningkat dapat menimbulkan adanya tekanan - tekanan yang dihadapi oleh setiap karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan di dalam menyelesaikan tugasnya, pasti akan menghadapi suatu kondisi yang dapat menghambat pekerjaannya. Kondisi tersebut salah satunya adalah Konflik yang berakibat pada stres kerja.

Adapun Stres ini sendiri menjadi sebuah perhatian didalam organisasi mana pun serta dirasa sebagai akibat tekanan berbagai masalah yang dialami karyawan dalam organisasi. Stres umumnya terjadi karena kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, cara berpikir dan kondisi fisik seseorang sehingga stres dimanifestasikan ketika orang menghadapi begitu banyak tekanan yang menyebabkan pola perilaku normal mereka terpengaruh.

Pada tahap selanjutnya, stres kerja dapat membuat karyawan mengalami gangguan fisik (sakit) atau bahkan gangguan psikologi yang bisa membuat karyawan mengundurkan diri dari pekerjaannya. Stres kerja bisa menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Setiap karyawan yang mengalami stres kerja, biasanya sering sekali tidak termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu, stres dalam bekerja yang berlebihan akan mengurangi kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan akan mengalami penurunan produktivitas dengan cepat.

Seperti yang diuraikan diatas stres kerja terjadi salah satunya dari adanya sebuah konflik dan Konflik itu sendiri biasanya terjadi sebagai hasil adanya masalah-masalah yang ada dalam lingkungan pekerjaan seperti masalah komunikasi, hubungan pribadi, ataupun struktur organisasi. Pada intinya konflik kerja merupakan sebuah interaksi akibat pertentangan yang terjadi antara dua atau lebih pihak dalam lingkungan pekerjaan akibat perbedaan antara apa yang diharapkan oleh seseorang dengan kenyataan yang dihadapi. Oleh karenanya agar konflik dapat dikelola dengan benar seharusnya orang-orang yang terlibat dalam organisasi mengetahui penyebab dari terjadinya konflik

### 1.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi teori Manajemen Konflik dalam Organisasi Dr. Wahyudi terhadap fenomena pada karyawan PT.Gunta Samba Departemen Purchasing dan Logistic Regional Office (RO)

### 1.2. Luaran (Output)

Penelitian ini diharapkan menghasilkan luaran berupa laporan karya ilmiah yang dipublikasikan dalam Jurnal Ilmiah dalam *Science and Technology Index* (SINTA).

## **TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Menurut Wahyudi yang dikutip dalam bukunya Manajemen Konflik dalam Organisasi (2015:18) keberadaan konflik dalam suatu organisasi tidak dapat dihindarkan, dengan kata lain bahwa konflik selalu hadir dan tidak dapat di elakan. Dan konflik selalu muncul dan terjadi di dalam sebuah organisasi yang berakibat timbulnya stres kerja pada karyawan

Oleh karena itu, stres kerja yang berlebihan akan mengurangi kemampuan karyawan untuk berprestasi, dan penurunan produktivitas. Berikut beberapa indikator stres kerja yang dikemukakan oleh Cooper (dalam Rivai, Mulyadi, 2010: 314) :

1. Stres karena peran : ketidakjelasan peran. Karyawan mendapatkan tekanan untuk bergaul antar sesama rekan kerja yang baik atau bersama orang yang tidak cocok.
2. Kondisi pekerjaan : Terlalu banyak pekerjaan atau beban kerja karyawan yang berlebihan, sedangkan tenggat waktu untuk merampungkan pekerjaan tersebut hanya sedikit.
3. Faktor interpersonal: Hubungan antar karyawan, baik dalam bekerja sama saat memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan, seperti cara penyampaian pendapat dari karyawan kepada pimpinan agar mengetahui masalah yang dihadapi oleh perusahaan.
4. Perkembangan karier: Pemberian promosi jabatan kepada karyawan yang kurang tepat dalam mengerjakan suatu pekerjaan dapat berdampak pada tingkat

psikologis karyawan tersebut. Karyawan akan kesulitan dalam menyesuaikan pekerjaan dengan lingkungannya yang dirasa kurang cocok dengan keahliannya.

5. Tampilan rumah dan pekerjaan : Tidak sedikit dari karyawan yang mengalami stres kerja karena mereka tidak dapat mengendalikan atau mengontrol antara masalah pekerjaan dengan masalah pribadi.
6. Struktur organisasi : Beberapa perusahaan masih memiliki struktur organisasi yang kaku, pengawasan dan pelatihan karyawan yang tidak seimbang serta tidak jarang karyawan tidak ikut dilibatkan dalam membuat suatu keputusan.

Rivai Veithzal (2004) menyebutkan stres kerja merupakan sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan terhadap lingkungannya . Artinya stres terjadi akibat di picu oleh ketidaknyamanan diri oleh hal-hal di sekitarnya yang mempengaruhi kestabilan emosi mereka.

Mada Sutapa (2007) menyebutkan stres dalam organisasi tidak selamanya membahayakan kehidupan organisasi, sepanjang stres yang muncul hanya akan berada pada tingkat yang rendah atau moderat. Alasannya adalah karena stres pada tingkat tertentu memang diperlukan karena dapat bersifat fungsional yang berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja anggota organisasi. Tetapi stres harus segera dikurangi atau dihentikan apabila gejala yang timbul akan berakibat pada stres yang berkepanjangan atau berat yang akan bersifat disfungsional dan menurunkan kinerja yang pada akhirnya akan menimbulkan stres pada tataran organisasional yang akan membahayakan kelangsungan hidup organisasi. Manajemen harus mengambil langkah-langkah untuk menghilangkan atau mengurangi jumlah dan intensitas stres dalam rangka peningkatan efektivitas organisasi.

### **METODE PENELITIAN**

Bagian ini memuat rancangan penelitian atau desain penelitian, sasaran dan target penelitian. Jika penelitian bersifat kuantitatif memuat populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel (jika ada), dan teknik analisis. Untuk Riset Kualitatif metode penelitian menyesuaikan.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil observasi secara langsung dengan Teknik wawancara kepada para karyawan dan staff Departemen Purchasing dan Logistic PT. Gunta Samba Region Office (RO) - Samarinda, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### **Data Jumlah Karyawan PT. Gunta Samba Region Office Samarinda**

| <b>Jabatan</b>                                   | <b>Jumlah Karyawan</b> |
|--|------------------------|
| Koordinator Manager/ Kepala Perwakilan / Manager | 12 Orang               |
| Asisten Kepala / Asisten Manager / Staff         | 35 Orang               |
| Krani  | 26 Orang               |
| Driver   | 8 Orang                |
| OB   | 2 Orang                |

Sumber : Data Staff dan Non Staff HRD 2020-2021

Untuk jam kerja karyawan pada PT. Gunta Samba *Region Office (RO)* – Samarinda ada sedikit perbedaan antara karyawan yang memiliki jabatan sebagai staff dengan krani. Untuk semua karyawan staff termasuk manager, koordinator manager dan kepala perwakilan bekerja mulai pukul 8.00 pagi hingga pukul 5.00 sore pada hari kerja (Senin – Jumat), dengan kata lain mereka bekerja selama 8 jam + 1 jam istirahat, sedangkan untuk karyawan krani termasuk *driver* dan *OB* mereka bekerja mulai pukul 8.00 pagi hingga pukul 4.00 sore atau dapat dikatakan mereka bekerja selama 7 jam + 1 jam istirahat pada hari kerja (Senin – Jumat). Khusus hari Sabtu seluruh karyawan bekerja dengan waktu yang sama yaitu selama 4 jam + 1 jam istirahat, dan apabila ada karyawan krani yang bekerja di luar jam kerja tersebut maka di hitung lembur, termasuk bekerja pada hari Minggu atau pada hari libur nasional lainnya.

Dari hasil observasi 26 orang responden mengenai karakteristik usia, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Responden berdasarkan usia

| <b>Usia Responden (Tahun)</b> | <b>Frekuensi (Orang)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|-------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 21 s/d 30                     | 15 orang                 | 58%                   |
| 31 s/d 40                     | 4 orang                  | 15%                   |
| 41 s/d 50                     | 3 orang                  | 12%                   |
| 51 s/d 60                     | 4 orang                  | 15%                   |
| Jumlah                        | 26 orang                 | 100%                  |

Sumber : Hasil pengolahan data kuisioner penelitian

Dari data tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 15 orang responden berusia 21 s/d 30 tahun dengan persentase sebesar 58%, 4 orang responden berusia 31 s/d 40 tahun dengan persentase sebesar 15%, responden yang berusia 41 s/d 50 sebanyak 3 orang dengan persentase 12%, dan untuk responden yang berusia 51 s/d 60 ada sebanyak 4 orang dengan persentase 15%. Berdasarkan dari penjelasan data tabel tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan di PT. Gunta Samba Departemen *Purchasing* dan *Logistic Region Office (RO)* – Samarinda berusia 21 s/d 30 tahun.

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa dari 26 jawaban pernyataan mayoritas responden menyatakan teori manajemen Konflik pada PT. Gunta Samba Departemen *Purchasing* dan *Logistic Region Office* (RO) – Samarinda belum diterapkan secara baik.

Peneliti melakukan observasi mengenai hal – hal yang berhubungan dengan penyebab karyawan mengalami stres kerja dan hal apa saja yang dapat memberikan motivasi kerja. Karyawan yang mengalami stres kerja tidak hanya disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang diberikan, stres kerja juga dapat muncul karena adanya ketidakcocokan kepribadian antara karyawan dengan lingkungannya, dan peneliti menemukan pada sebagian karyawan di PT. Gunta Samba Departemen *Purchasing* dan *Logistic Region Office* (RO) – Samarinda, beberapa dari karyawan memiliki hubungan atau komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan juga atasannya, tetapi sebagian karyawan lainnya merasa bahwa komunikasi yang mereka jalin baik terhadap sesama rekan kerja maupun atasan masih kurang baik.

Persoalan stres kerja pada organisasi perusahaan menjadi masalah yang penting, dimana jika karyawan mengalami stres kerja, maka akan mempengaruhi kinerja dan mengakibatkan penurunan produktivitas dari karyawan tersebut. Walaupun sumber stres kerja yang dialami oleh setiap karyawan berbeda, tetapi akibat yang timbul menunjukkan gejala yang sama.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada beberapa karyawan dan menemukan bahwa keadaan sebagian karyawan di PT. Gunta Samba Departemen *Purchasing* dan *Logistic Region Office* (RO) – Samarinda merasakan bahwa gaji/upah serta tunjangan yang mereka terima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan, tetapi untuk sebagian karyawan lainnya gaji/upah yang didapatkan masih belum cukup, jika dilihat dari pekerjaan yang sehari – hari mereka kerjakan. Minimnya penghargaan yang diberikan oleh perusahaan juga masih belum sebanding dengan pekerjaan yang mereka kerjakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dicapai serta penjelasan teoritis tersebut diatas, penulis mengasumsikan bahwa penerapan manajemen konflik yang kurang baik pada PT. Gunta Samba Departemen *Purchasing* dan *Logistic Region Office* (RO) – Samarinda dapat berpengaruhnya pada tingkat stres karyawan Pada tahap selanjutnya, stres kerja dapat membuat karyawan mengalami gangguan fisik (sakit) atau bahkan gangguan psikologi yang bisa membuat karyawan mengundurkan diri dari pekerjaannya. Stres kerja bisa menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Setiap karyawan yang mengalami stres kerja, biasanya sering sekali tidak termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu, stres dalam bekerja yang berlebihan akan mengurangi kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan akan mengalami penurunan produktivitas dengan cepat.

## **SIMPULAN**

Disamping berdampak positif, juga perlu diketahui dampak negatif yang ditimbulkan akibat konflik yang terjadi diantaranya munculnya stres kerja yang dapat berupa hubungan yang tidak harmonis, produktivitas menurun, ketidakamanan pekerjaan, pemborosan waktu kerja dan sumber daya, menurunnya semangat kerja, hilangnya komitmen untuk bekerja, meningkatnya pengunduran diri, cedera moral, ketidakhadiran yang tidak beralasan, dan efek hukum (Angelina Muganza, 2014,). Sehingga dapat diartikan bahwa peran konflik menjadi positif atau negatif adalah tergantung dari bagaimana kita mengelola dan menegosiasikan tantangan dan rintangan

yang dihadapi, mempengaruhi, memperkuat, atau berdamai terhadap konflik yang dihadapi tersebut. Penelitian yang dilakukan Alice dan Wilco (2013) pada industri hotel di Cina telah membuktikan bahwa konflik dalam organisasi dan stress kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Didapati bahwa konflik dan stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan artinya semakin tinggi karyawan mengalami konflik kerja dan semakin tingginya stress mereka rasakan maka kinerja mereka akan menurun signifikan, demikian pula sebaliknya. Dimana konflik dan stres yang dirasakan karyawan juga mempengaruhi produktifitas dan kenyamanan mereka dalam bekerja. Pada penelitian tersebut di sarankan kepada para manajer bahwa konflik tempat kerja tidak dapat dihindari terutama ketika konflik yang melibatkan penyelesaian tugas atau konflik atas interaksinya dengan tim kerja. Manajer atau pemimpin harus membantu tim mereka dalam mendiagnosis jenis konflik yang muncul dan mengajari anggota tim cara mengelola konflik-konflik tersebut.

### **Kutipan dan Refrensi**

- Afrizal, Poundra rizki, dkk. 2014. Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Malang. Vol. 8. No. 1.
- Alwi, Syafarudin. 2013. *Resolusi Konflik Negosiasi Bisnis*. Yogyakarta. BPFE.
- Anoraga, Panji. 2009y. *Psikologi Kerja*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Dewi, Chadek Novi Charisma, dkk. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Tenaga Penjualan UD. Surya Raditya Negara. Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja Indonesia. Vol. 2.
- Fauji, Husni. 2013. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan di PT. Karya Mandiri Environment. Skripsi (Tidak diterbitkan). Program Strata Satu, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung. Bandung.
- Flippo, B. Edwin. 2003. *Manajemen Personalialia*. Erlangga. Jakarta.