

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of work conflict, work stress, and work motivation on employee performance at Jiwa Muda Organizer. In the dynamic wedding organizer industry, work conflict and stress often arise due to high job demands and interactions with various stakeholders. Therefore, this study seeks to measure how these factors influence employee performance, both partially and simultaneously. The research method used is quantitative, with a multiple linear regression approach. Data were collected through questionnaires distributed to both permanent and freelance employees at Jiwa Muda Organizer. The results indicate that work conflict and work stress negatively affect employee performance, while work motivation has a positive effect. Simultaneously, these three variables significantly influence employee performance. These findings highlight that effective management of work conflict and stress, as well as increased motivation, can enhance productivity and work efficiency at Jiwa Muda Organizer.

Keywords: *Work Conflict, Work Stress, Work Motivation, Employee Performance, Wedding Organizer*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era saat ini mayoritas pelaku bisnis sedang mengoptimalkan teknologi agar dapat bersaing di era digital saat ini. Di balik teknologi yang canggih bahwasannya dibutuhkan juga sumber daya manusia yang berkompeten guna untuk mengendalikan teknologi yang canggih. Di era digital seperti saat ini dengan teknologi yang semakin canggih pelaku bisnis dapat memberikan pelayanan yang lebih baik untuk konsumen. Adanya teknologi canggih juga masih dibutuhkannya peran dari sumber daya manusia dalam menjalankan teknologi yang ada. Selain dengan adanya teknologi canggih yang harus membutuhkan peran sumber daya manusia, teknologi canggih juga dapat meringankan beban pelaku bisnis maupun karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.

Karyawan memiliki peran yang penting terhadap sebuah organisasi, perusahaan, atau instansi yang mana kontribusinya lah yang memengaruhi sejauh mana sebuah organisasi atau perusahaan dapat berkembang. Karyawan juga memiliki peran penting untuk mengoptimalkan peningkatan penghasilan dari suatu perusahaan serta produktivitasnya. Seluruh aksi tersebut merupakan peranan untuk mengoptimalkan kinerja oleh seorang karyawan. Kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai faktor primer terhadap seluruh individu untuk mewujudkan tujuan dari organisasi atau perusahaan. Kinerja berfungsi sebagai indikator dalam menyelesaikan suatu tugas dibandingkan dengan kemungkinan lainnya seperti target, standar hasil kerja, sasaran,

dan berbagai kriteria yang telah direncanakan dan disepakatai bersama sama selama periode waktu tertentu (Rivai dan Basri, 2020:138). Mengacu pada definisi tersebut, adanya kinerja yang baik tentu sangat diinginkan oleh setiap organisasi atau perusahaa karena melalui kinerja yang baik, kualitas suatu organisasi atau perusahaan dapat meningkatkan secara optimal. Perusahaan dan karyawan merupakan dua hal yang saling berkaitan.

Diketahui bahwa apabila kinerja karyawan baik, maka keberhasilan tersebut dapat mendorong kualitas dari perusahaan secara optimal dan apabila kinerja karyawan buruk maka perusahaan akan terhambat untuk mencapai tujuannya. Karyawan merupakan unsur sumber daya manusia yang amat penting bagi perusahaan. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang diukur selama periode waktu sesuai ketentuan ataupun kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. (Edison et al., 2019:187). Kinerja yang dicapai karyawan memberikan kontribusi terhadap keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Dalam membentuk karyawan yang memiliki kinerja yang berkualitas, perlu dipahami bahwa karyawan harus mendapatkan pelatihan secara eksklusif, pendidikan memadai, dan pelayanan sosial baik dalam memenuhi suatu kebutuhan.

Dalam sebuah pekerjaan terjadinya sebuah konflik dirasa masih sering terjadi dikarenakan komunikasi yang kurang baik antara atasan dengan bawahan, antara karyawan dengan karyawan yang lainnya dan selalu karyawan saling bergantung dalam melaksanakan tugas, perbedaan dalam memahami tujuan, sehingga terjadinya perbedaan pendapat, hal inilah biasanya yang menimbulkan konflik.

Konflik biasanya dapat muncul dalam sebuah pekerjaan akibat dari masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Menurut Gibson (2019) mengemukakan bahwa konflik kerja adalah konflik antara individu, kelompok, dan organisasi karena perbedaan komunikasi, tujuan, dan sikap. Sedangkan menurut Tommy (Tommy, 2019), konflik kerja merupakan suatu bentuk konflik yang terjadi dalam organisasi, yang disebabkan oleh perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, ketergantungan pada kegiatan kerja, perbedaan penilaian dan kesalahan efektif. Apabila seorang karyawan yang memiliki kemampuan yang rendah dalam menyeimbangkan antara keinginan dan kenyataan, maka karyawan tersebut akan cenderung merasakan stress. Adapun definisi stress kerja adalah apabila seorang karyawan merasa mengalami tekanan yang disebabkan oleh tugas pekerjaan yang gagal diselesaikan. (Wartono 2020).

Interaksi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya akan menemukan ketidakcocokan atau keselarasan antar individu. Ketidakcocokan itu akan menimbulkan ketegangan yang mana hal itu akan menjadi sebuah pemicu terjadinya konflik. Di sisi lain, konflik yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan apabila tidak segera diatasi maka akan menimbulkan suasana pekerjaan yang tidak nyaman sehingga akan menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan hal dapat memicu stress kerja. Stress kerja dan konflik kerja dapat dilihat dari munculnya keluhan keluhan dari karyawan mengenai pekerjaan. Stress kerja dan konflik kerja merupakan dua hal yang saling berkaitan, yang mana apabila itu dapat diminimalisir maka akan membawa konsekuensi positif terhadap setiap individu guna untuk membangun produktivitas

tanpa adanya hambatan hambatan yang mengganggu berjalannya suatu proses untuk mencapai tujuan karyawan dan perusahaan. Oleh karena itu perlu adanya perhatian yang lebih dari perusahaan guna untuk meningkatkan kinerja dari para karyawan. Kondisi stress dapat dialami oleh manusia atau individu setiap saat sebab stress merupakan hal yang tidak dapat dihindari dari kehidupan manusia.

Meminimalisir stress kerja salah satunya dapat dilakukan dengan cara karyawan dengan diberikan motivasi kerja. Bentuk motivasi kerja yang dimaksud yaitu dengan adanya kompensasi, lingkungan kerja sehat, dan reward. Dalam meningkatkan produktivitas kerja, maka perlu sebuah dorongan bagi pegawai. Motivasi kerja merupakan pemberian daya penggerak atau sebuah dorongan yang memberikan kegairahan bagi seseorang supaya mau bekerja lebih giat, lebih efektif, dan terintegrasi dengan segala kemampuan yang mereka miliki. Motivasi kerja merupakan sebuah kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah dan tertuju untuk mencapai sebuah tujuan dari organisasi atau perusahaan. Motivasi erat kaitannya dengan usaha dan dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang, yang dimana dilakukan untuk memenuhi semua tujuan yang diinginkan oleh seseorang sehingga mencapai kearah tujuan yang dituju (Zebua, 2022). Menurut karyawan, apabila terdapat adanya motivasi kerja dapat dijadikan alat untuk meningkatkan kegairahan kerja, meningkatkan produktivitas kerja, dan menciptakan kecintaan karyawan terhadap pekerjaannya. Sedangkan bagi organisasi, pemberian motivasi kerja merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan

Salah satu perusahaan di Indonesia yang menyediakan jasa penyelenggara *event* adalah Jiwa Muda *Organizer*. *Wedding Organizer* merupakan penyedia jasa secara pribadi yang memberikan bantuan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan serangkaian kegiatan pernikahan sesuai dengan jadwal serta anggaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Pada umumnya *Wedding Organizer* melakukan perencanaan mengenai segala hal yang berkaitan dengan pernikahan, seperti tanggal berlangsungnya pertemuan dari pihak keluarga, vendor, serta melakukan gladi bersih yang harus dilakukan oleh calon mempelai sebelum acara pernikahan. *Wedding Organizer* menjadi tempat para klien untuk berkonsultasi terkait pernikahan dalam memilih tempat pernikahan, *MUA*, *attire*, souvenir, dekorasi, hiburan, MC, dan *entertainment*. *Wedding Organizer* cukup dekat dengan klien, yang mana ini membuat *Wedding Organizer* memiliki tuntutan kinerja yang cepat dan tepat untuk memenuhi semua keinginan klien.

Jiwa Muda *Organizer* merupakan *Wedding Organizer* yang meraih peringkat pertama dalam HASTANA Indonesia (Himpunan Perusahaan Penata Acara Pernikahan Indonesia). Peringkat ini diberikan sejak 08 Desember 2022 dan akan berakhir pada tahun 2025. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti perusahaan ini. Jiwa Muda *Organizer* berdiri sejak 07 April 2018. *Wedding Organizer* ini bertempat di Surabaya Jawa Timur. Meskipun Jiwa Muda *Organizer* tergolong baru namun dengan memiliki 2 pimpinan, 5 karyawan tetap, dan 40 karyawan *freelance*, Jiwa Muda telah sukses membantu menyelenggarakan pernikahan, *engagement*, dan pesta ulang tahun sebanyak 316 kali hingga September 2024. Seperti namanya

“*Jiwa Muda Organizer*” ini memiliki karyawan yang mana tergolong di usia muda dan memiliki sistem kerja milenial. *Range* usia yang bekerja di *Jiwa Muda Organizer* yaitu sekitar usia 19 – 26 tahun. Sistem kerja yang dijalankan yaitu dengan cara membuat klien layaknya seorang saudara sendiri sehingga terbentuknya *chemistry* yang baik antara klien dan pihak *Jiwa Muda Organizer*. Hal ini dibuktikan dengan masih terselenggaranya makan bersama atau ngopi bersama dengan para klien. Motto yang digunakan oleh *Jiwa Muda Organizer* yaitu “Berjiwa Muda dan Bahagia”. Diharapkan dengan motto tersebut *Jiwa Muda* dapat selalu memiliki jiwa yang muda dan tidak lupa berbahagia demi memberikan pelayanan yang maksimal untuk mengiringi hari bahagia pengantin.

Tidak seimbangnya jumlah karyawan dengan banyaknya klien untuk menciptakan rencana pernikahan sesuai harapan klien dalam tempo waktu sesuai dengan keinginan klien serta dengan skala *event* yang besar merupakan permasalahan yang dihadapi oleh *Jiwa Muda Organizer*.

Tabel 1.1. Data Banyak Klien Tiap Tahun

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Klien	15	32	26	40	45	98	60
Total							316

Sumber : Data Internal Jiwa Muda Organizer

Data diatas menunjukan yang mana klien dari *Wedding Organizer* Jiwa Muda pada tahun 2018 hingga tahun 2024. Terlihat bahwa terjadi kenaikan pada tahun 2022 ke tahun 2023 dan terjadinya penurunan yang signifikan pada tahun 2023 ke tahun 2024. Data diatas menunjukan pada tabel tahun 2020 cenderung lebih sedikit dibandingkan tahun 2019 dikarenakan pada bulan Maret dan April tidak ada klien yang menggunakan jasa Jiwa Muda *Organizer*, hal ini dikarenakan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pada tahun 2022 hingga 2024 terjadinya peningkatan dari klien yang menggunakan jasa *Wedding Organizer* Jiwa Muda karena mulai memasuki era *new normal*.

Dengan adanya *event* yang dilakukan di tiap minggu dan tiap *event* Jiwa Muda *Organizer* menggunakan 12 karyawan yang mana di setiap orang memiliki *jobdesk* yang berbeda beda, akan tetapi pembagian *jobdesk* terkadang banyak yang tidak merata seperti 1 anak dapat mendapatkan 4 *jobdesk* terkadang ada yang hanya mendapatkan 2 *jobdesk* dan mereka semua akan mendapatkan komisi yang sama kecuali BA (*Bride Assistant*). Hal ini memicu timbulnya stress kerja pada karyawan Jiwa Muda *Organizer*. Stress kerja ini karena di tiap karyawan memiliki porsi kerja dan kesibukan yang beda akan tetapi pemberian gaji yang sama. Jam operasional yang berbeda juga menjadi salah satu faktor adanya stress kerja pada karyawan Jiwa Muda *Organizer*. Hal ini membuat karyawan dari Jiwa Muda *Organizer* saat ini minim antusias untuk ikut serta dalam *event* yang ada. Atas dasar uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Jiwa Muda *Organizer*”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari adanya latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti telah menentukan beberapa rumusan masalah :

1. Apakah konflik kerja, stress kerja, dan motivasi kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan di *Wedding Organizer Jiwa Muda*?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan di *Jiwa Muda Organizer*?
3. Apakah stress kerja berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan di *Jiwa Muda Organizer*?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan di *Jiwa Muda Organizer*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari adanya latar belakang serta adanya rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujua adanya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari konflik kerja, stress kerja, dan motivasi kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan di *Jiwa Muda Organizer*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik kerja berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan di *Jiwa Muda Organizer*
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja berpengaruh

parsial terhadap kinerja karyawan di Jiwa Muda *Organizer*.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja berpengaruh parsial terhadap kinerja karyawan di Jiwa Muda *Organizer*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kepustakaan dan referensi pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang merupakan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak pihak yang memiliki permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan penulis terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia mengenai Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Jiwa Muda Organizer

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi Jiwa Muda *Organizer* dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja karyawan dan menambah hasil penelitian mengenai konflik, stress, motivasi kerja, maupun penelitian kinerja karyawan.