

**ANALISIS *ROLE STRESS* KARYAWAN PADA PT. HADJI
KALLA TOYOTA CABANG PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar (S.E) pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Institut Agama Islam Negeri
Palopo*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

**ANALISIS *ROLE STRESS* KARYAWAN PADA PT. HADJI
KALLA TOYOTA CABANG PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar (S.E) pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Institut Agama Islam Negeri
Palopo*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zahwa Saputri Latif
NIM : 18 0403 0027
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan. Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 2022

Yang membuat pernyataan,

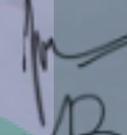
Zahwa Saputri Latif
18 0403 0027

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Analisis Role Stress* Karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo yang ditulis oleh Zahwa Saputri Latif, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0403 0027, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyakan pada hari Kamis, tanggal 01 Desember 2022 Miladiyah bertepatan dengan 07 Jumadil Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 02 Februari 2023

TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H. Ketua Sidang ()
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Sekretaris Sidang ()
3. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. Penguji I ()
4. Arsyad L, S.Si., M.Si. Penguji II ()
5. Nurfadilah, S.E., M.Ak. Pembimbing ()

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah


Dr. Takdir, S.H., M.H.
NIP 19790724 200312 1 002


Muzayyanah Jabani, S.T., M.M.
NIP 19750104 200501 2 003

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالصَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَلُمُرْسَلِينَ وَعَلَى
آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ (اما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Role Stress* Karyawan Pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.” setelah melalui proses yang panjang.

Sholawat serta Salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, kepada para keluarga, sahabat dan serta para pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Manajemen dalam program studi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada orang tuaku tercinta Ayahanda Akhmad Dahlan dan Ibunda Ritawati Latif yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil, selalu memohon keselamatan dan kesuksesan dunia dan akhirat untuk putrinya dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya. Terima kasih juga untuk saudara kandungku Anggi Revin latif, Gugun Saputra Latif, Zalwa Gitania Latif dan keluarga besar penulis yang

selama ini telah membantu dan mendoakan. Mudah-mudahan Allah swt mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yaitu:

1. Rektor IAIN Palopo, Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M. Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan, Bapak Dr. H. Muammar Arafat, M. H. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Bapak Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dr. Takdir, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Tadjuddin, S.E., M.SI., Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Nurdin Batjo S.Pt., M.Si., M.M. selaku sekretaris Prodi Manajemen Bisnis Syariah beserta para dosen, asisten dosen Prodi Manajemen Bisnis Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Manajemen Bisnis Syariah.

4. Nurfadillah, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, Motivasi dan semangat kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di IAIN Palopo dan khususnya pada saat menyusun skripsi ini.
5. Dr. Takdir, S.H., M.H selaku Penasehat Akademik sekaligus dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, Motivasi dan semangat kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di IAIN Palopo dan khususnya pada saat menyusun skripsi ini.
6. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M selaku penguji I dan Arsyad L, S.Si., M.Si. selaku penguji II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag., M.Ag. dan segenap karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah memberikan peluang untuk penulis dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Kepada Direktur PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya dalam membantu proses penelitian.
9. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2018 (khususnya kelas MBS A) yang selama ini memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

10. Kepada sahabat-sahabatku Silmi Tesya Putri, Hapsari Husain, Anisa Septiani Rahma, Falda Fadhila dan Febi Amelia yang telah banyak memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

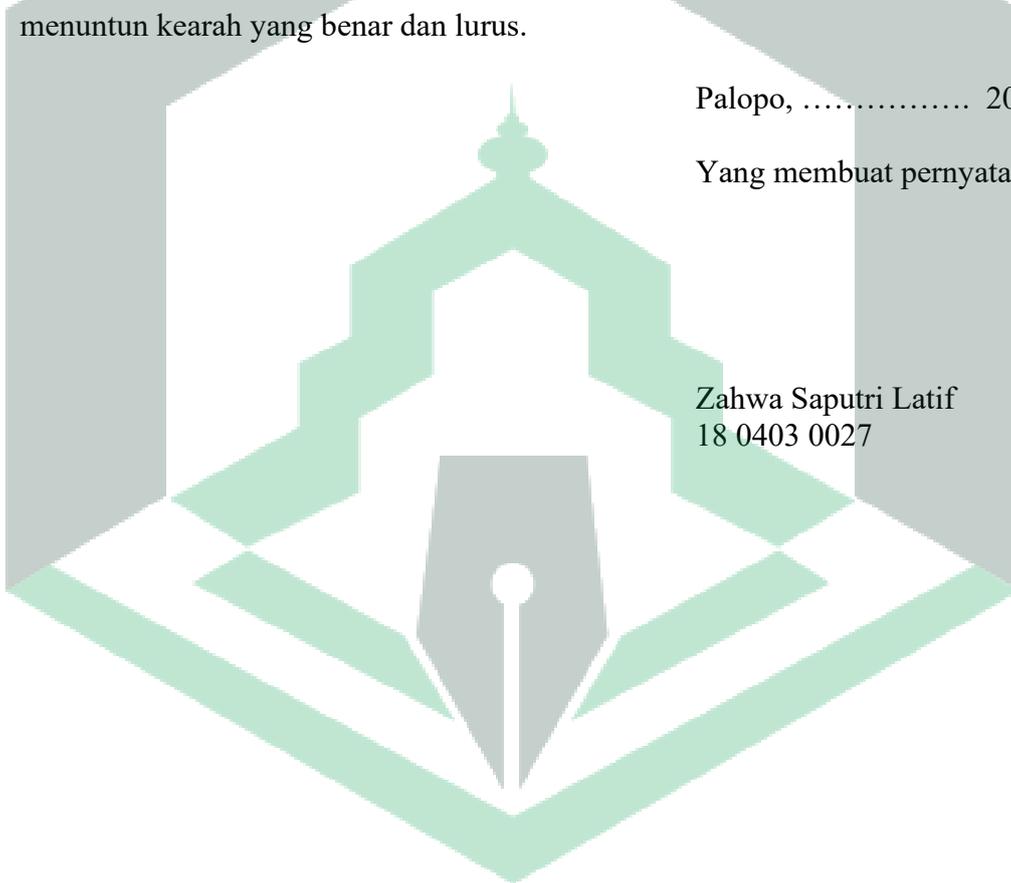
Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhir penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah menuntun kearah yang benar dan lurus.

Palopo, 2022

Yang membuat pernyataan,

Zahwa Saputri Latif
18 0403 0027



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	s\`a	s\`	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	h}a	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	z\`al	z\`	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ه	ha	h	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	<i>Fathah dan ya'</i>	ai	a dan i
اُوْ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hau-la*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf,

transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ...	<i>Fathah dan alif</i> atau <i>ya'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ ...	<i>Kasrah dan ya'</i>	ī	I dan garis di atas
اُ ...	<i>Dammah dan wau</i>	ū	U dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Ta' marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu: *ta' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudhah al-athfat*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fadhilāh*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbana* -

نَجَّيْنَا : *najjaina* -

الْحَقِّق : *al-haqq*

نُعِيْم : *nu'ima*

عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ى), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *i*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah*(*az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'mūruna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata *al-Qur'an*(dari *al-Qur'an*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fi-Zilal al-Qur'an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

9. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللهِ دِينُ اللهِ *dinullāh billah* -

Adapun *ta^ˆ marbutāh* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fi rahmāillah* -

Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam

teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa maa Muhammadun illaa rasuul

Inna awwala baitin wudi'a linnaasi lallazii bi Bakkata mubaarakan

Syahru Ramadhaan al-lazii unzila fiih al-Qur'aan

Nashiir al-Diin al-Thuusii

Abuuu Nashr al-Faraabii

Al-Gazaali

Al-Munqiz min al-Dhalaal

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu> (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulismenjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Wali d Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulismenjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *shubhanahu wa ta'ala*

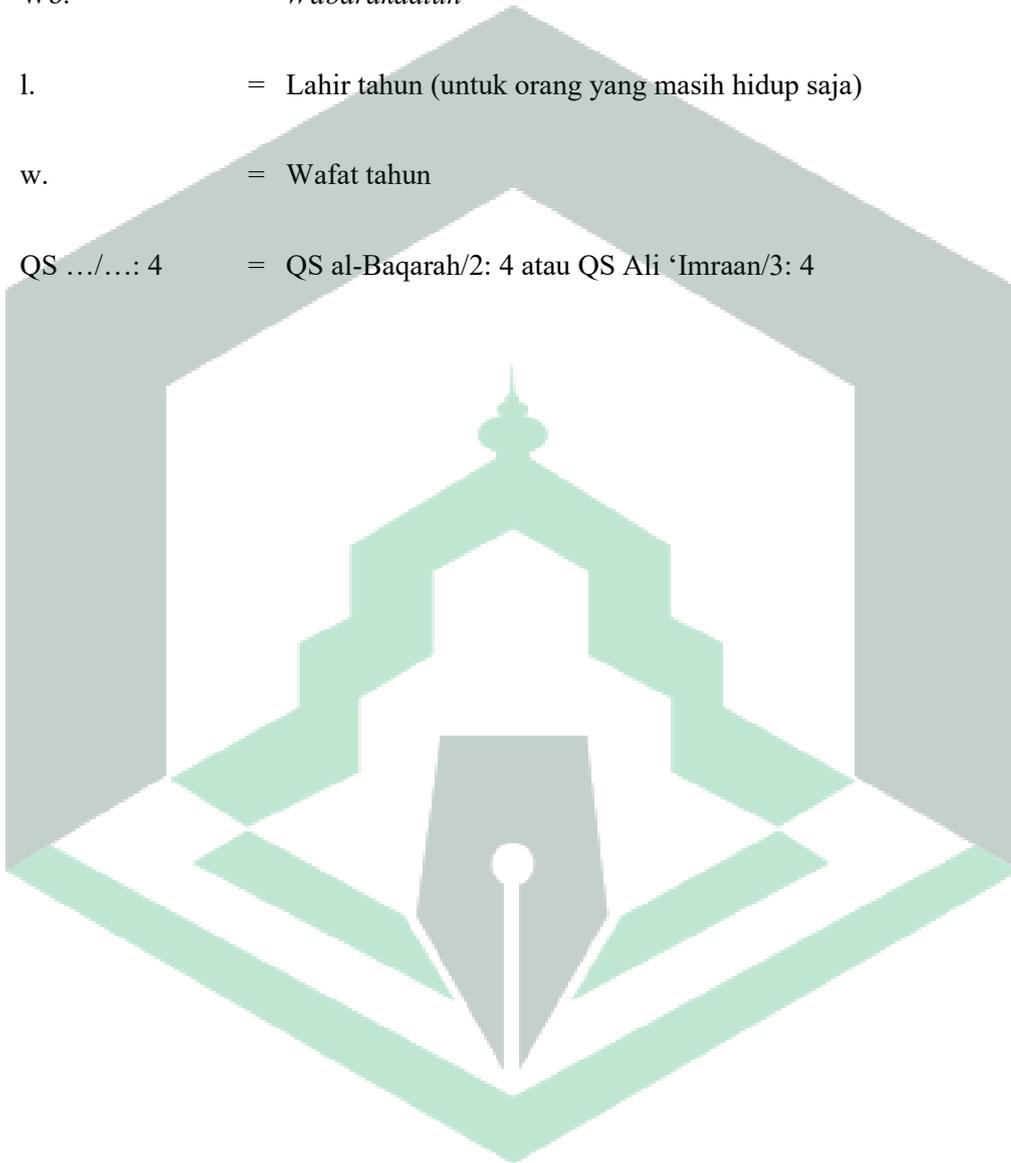
saw. = *shallallahu 'alaihi wa sallam*

a.s. = *'alaihi al-salam*

H = Hijrah

M = Masehi

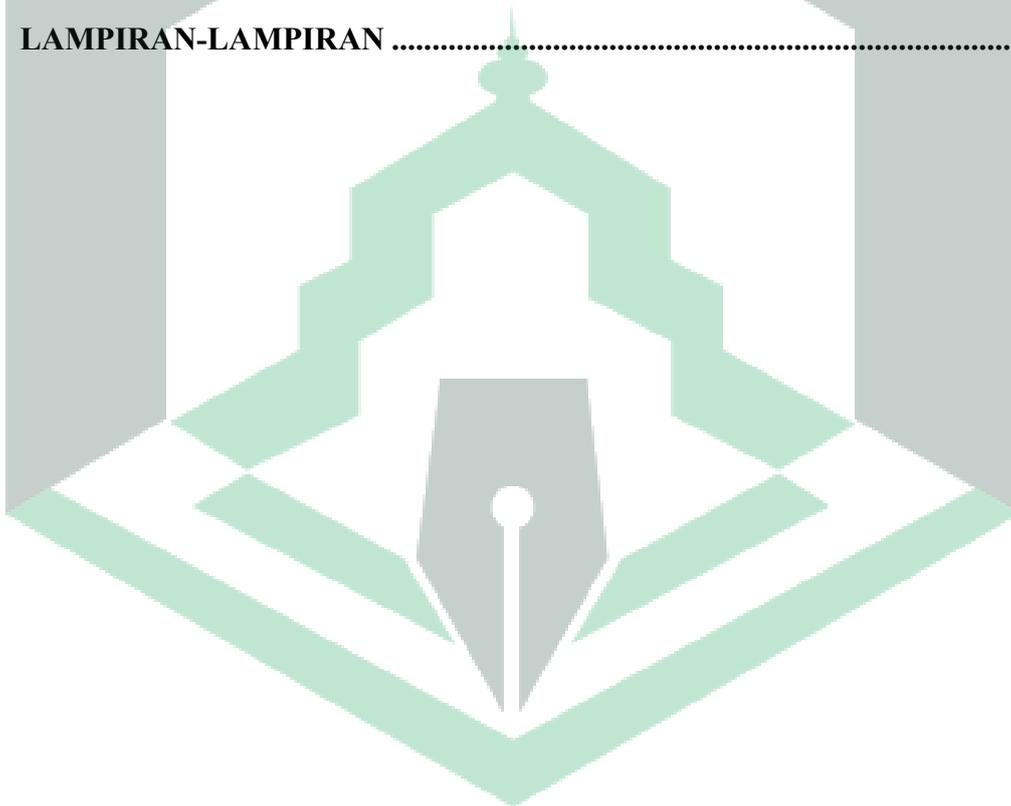
SM	=	Sebelum Masehi
Wr.	=	<i>Warahmatullaahi</i>
Wb.	=	<i>Wabarakaatuh</i>
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imraan/3: 4



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	9
B. Deskripsi Teori	12
1. <i>Role Stress</i>	12
2. Karyawan.....	17
C. Kerangka Pikir.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	22
B. Fokus Penelitian	23
C. Defenisi Istilah.....	23
D. Desain Penelitian	24
E. Sumber Data	25
F. Instrument Penelitian.....	26

G. Teknik Pengumpulan Data	26
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	28
I. Teknik Analisis Data	30
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA.....	33
A. Deskripsi Data	33
B. Hasil Penelitian.....	42
C. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
Tabel 4.1 Jumlah SDM PT. Hadji Kalla Toyota Palopo.....	38
Tabel 4.2 Jumlah Informan berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.5 Karakteristik Informan Jenis Pekerjaan di PT. Hadji Kalla Toyota Palopo	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Hadji Kalla Toyota Palopo.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Penelitian

Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara Penelitian

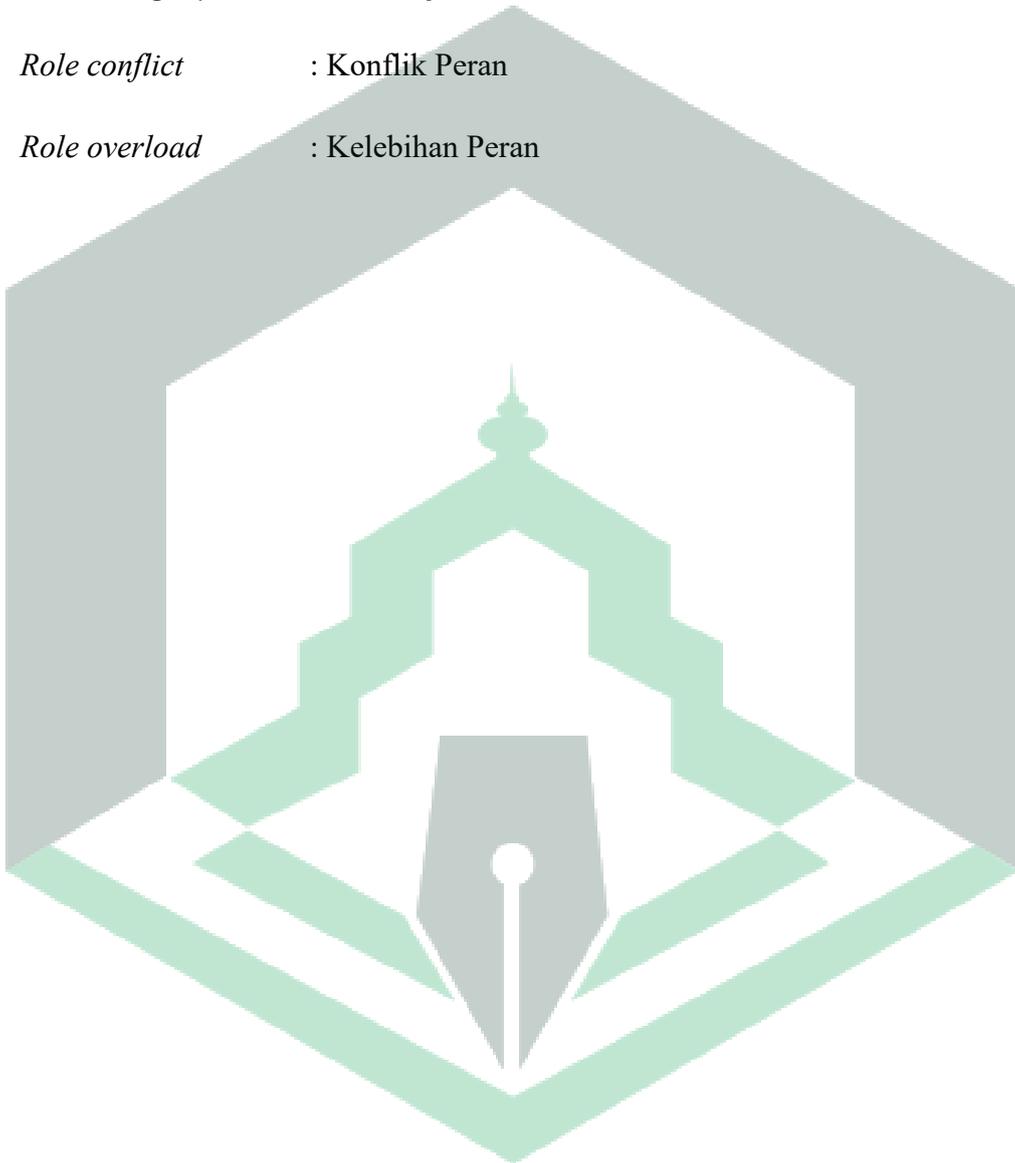
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5 Riwayat Hidup



DAFTAR ISTILAH

<i>Role Stress</i>	: Stress Peran
<i>Role ambiguity</i>	: Ketidakjelasan Peran
<i>Role conflict</i>	: Konflik Peran
<i>Role overload</i>	: Kelebihan Peran



ABSTRAK

Zahwa Saputri Latif, 2022. “Analisis *Role Stress* Karyawan Pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo” Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Nurfadillah.

Skripsi ini membahas tentang *Role Stress* meliputi *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* yang dialami oleh karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk Mengetahui Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif Analisis. Adapun instrumen penelitian yang di gunakan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Satu*, Analisis Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, Tipe Tugas (*Task Type*) berpengaruh oleh beberapa tanggung jawab yang di jalani Norma-norma Konflik (*Conflict Norms*), Kepuasan dengan Kelompok (*Satisfaction with the Group*) membuat individu yang gagal bisa tertutupi dengan karyawan yang berhasil dalam mencapai target. Resolusi konflik (*Conflict Resolution*) Peran penting pimpinan menjadi mediator dalam menyelesaikan masalah karyawan yang mengalami stress kerja akibat dari konflik peran sehingga tidak bekerpanjangan yang bisa saja merugikan perusahaan. *Kedua* Analisis Ketidakjelasan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, menunjukan bahwa Wewenang yang dimiliki Otoritas lahir sebagai akibat dari otoritas yang lebih tinggi mengakibatkan stress kerja di alami mereka akibat dari otoritas tertinggi memberikan perintah berlawanan dengan otoritas yang lebih di bawah. Ketidakjelasan arah kerja membuat karyawan mengalami stress dalam bekerja, Alokasi waktu kerja yang sudah diterapkan dan tingkat pemberian kompensasi yang cukup memadai dapat mempengaruhi tegaknya disiplin kerja. *Ketiga* Analisis Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo pada indikator *Quantitative overload* bahwa karyawan merasakan tekanan kerja yang amat berat karena kelebihan peran yang di jalani oleh karyawan mereka, *Qualitative overload* Tidak ada tuntutan atas kreatifitas dan pemecahan masalah, Rendahnya kesempatan untuk interaksi sosial dan pekerjaan,

Kata Kunci: Analisis, Karyawan, *Role Stress*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia diartikan sebagai salah satu bagian yang sangat penting dan tidak bisa dilepaskan dari suatu Institusi maupun Organisasi. Pada dasarnya SDM merupakan Manusia yang beroperasi layaknya seperti mesin sebagai penggerak, pemikir, pemecah masalah dan melakukan suatu perencanaan pada tujuan organisasi tersebut.¹ Oleh sebab itu, dengan adanya SDM dalam setiap aktivitasnya perlu untuk mengasah dan meningkatkan kemampuan diri dalam ilmu pengetahuan serta keahliannya.

Sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan terbatas sifatnya, maka perusahaan dituntut untuk mampu memperdayakan dan mengoptimalkan guna mencapai tujuan dan mempertahankan kelangsungan hidupnya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu keunggulan bersaing perusahaan dalam efisiensi, efektivitas dan fleksibilitas perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tuntutan tugas yang ada pada suatu perusahaan adalah salah satu penyebab timbulnya stress pada karyawan karena begitu beratnya tuntutan. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan stress bagi karyawan antara lain tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang pimpinan yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Stress kerja yang dialami oleh

¹ Hamali, Arif Yusuf. *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: CAPS. Hasibuan, Malayu. 2016) h.56

karyawan dapat merugikan perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya.

Stress karena peran (*Role Stress*) yaitu kondisi dimana seseorang mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia mainkan dirasakan terlalu berat atau memainkan berbagai peran pada tempat mereka bekerja.² Namun tekanan peran yang ditimbulkan sering berkaitan dengan adanya sebuah konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*). Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan yang disampaikan pada individu dengan orang lain dalam suatu organisasi maupun diluar organisasi. Peran muncul karena akibat dari tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan.³ Karyawan menjadi ujung tombak Perusahaan terkait dengan adanya indikasi dimana adanya konflik peran dan ambiguitas peran tertentu akan pekerjaannya akan menimbulkan tingkat stres kerja yang dirasakan yang nantinya akan berdampak pada kinerja pegawai. Oleh karena itu, perusahaan harus memerhatikan kinerja karyawan dari masing-masing perusahaan. Selain konflik peran, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah beban kerja. Pada suatu perusahaan, setiap karyawan memiliki pekerjaan tersendiri dan setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan.

² Sopiah. *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Andi Offset.2008) h.45

³ Dewi, Made Yustiari dan I Ketut Sujana. 2014. "Pengaruh Ukuran Perusahaan dan Profitabilitas Pada Praktik Perataan Laba Dengan Jenis Industri Sebagai Variabel Pemoderasi Di BEI". ISSN 2302-8556. E-journal Akuntansi Universitas Udayana. h.170-184.

Role Stressor meliputi *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*.

Veronika menjelaskan bahwa *Role ambiguity* merupakan tingkat ambiguitas pada tuntutan, kriteria, dan peran yang berkaitan dengan tugas-tugas lain.⁴ Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya akan timbul ambiguitas peran.⁵ Teori peranan menyatakan bahwa individu akan mengalami *role conflict* apabila ada dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan kepada seseorang, sehingga apabila individu tersebut mematuhi satu diantaranya akan mengalami kesulitan atau tidak mungkin mematuhi yang lainnya.⁶ Suatu komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian.

Stress di tempat Kerja sangat sering dirasakan oleh pekerja di Instansi besar atau Perusahaan besar yang selalu disibukkan dengan waktu penyelesaian pekerjaan, tuntutan dari masing-masing Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai macam konflik Perusahaan sehingga sangat jelas terkena stress pada pekerjaannya. Stress dalam bekerja dapat dikatakan beban yang dialami pekerja karena tuntutan pekerjaan yang tidak dapat terselesaikan.

PT. Hadji Kalla Cabang Palopo merupakan salah satu Perusahaan yang bergerak di bidang Otomotif, Marketing dan Bisnis telah beroperasi kurang lebih 77 tahun lamanya tersebar di seluruh Indonesia khususnya di Sulawesi selatan, dimana memiliki semangat dan komitmen yang kuat kepada Para Pelanggan untuk selalu menjaga popularitas dan citra yang berpositif yang telah dibentuk sampai

⁴ Nuryaman dan Veronica Christina. *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis*. (Bogor: Ghalia Indonesia.2015) h.352

⁵ Davis, Keith & Newstrom, W. *Perilaku Dalam Organisasi*. (Edisi 7). Terjemahan Erlangga. (Jakarta: Erlangga.1999) h.73

⁶ Gregson, T. *Life without stress*. (Jakarta: Prestasi Pustaka Raya.2007) h.56

sekarang. Selain itu, PT. Hadji Kalla Cabang Palopo yang bergerak dibidang sales, admin, dan bengkel yang mengedepankan pada bidang penjualan mobil servis kendaraan dan penjualan suku cadang yakni dengan produk mobil khusus merek avanza, rush, innova, fortuner, calya, agya, sienta, dyna, voxy, camri, hiace, yaris, vios, corolla, cors, nov 1, alpard, hilux sehingga para karyawannya dituntut untuk mempromosikan dan menjual produk mobil kepada konsumen sesuai target yang diminta oleh perusahaan. Oleh karena itu, karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Palopo secara langsung melakukan pengembangan karir guna meningkatkan prestasi kerja untuk mencapai sebuah karir yang sukses. Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa PT Hadji Kalla Toyota Palopo mengatakan bahwa peningkatan karir harus dilakukan dengan alasan bahwa organisasi memahami persyaratan dan tujuan yang ingin dicapai oleh wakil-wakilnya melalui lowongan profesi yang tersedia dalam organisasi untuk menyelesaikan pelaksanaan pekerjaan yang diharapkan oleh organisasi dan pekerja yang sebenarnya.

PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo harus mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya di bidang otomotif dan bisnis, dengan jumlah karyawan yang dimiliki sebanyak 64 orang. Oleh karena itu, karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Selain kinerja yang dituntut untuk terus meningkat, namun justru tuntutan yang di berikan pihak perusahaan membuat karyawan merasakan beban kerja yang berat. Adapun kegiatan karyawan sehari-harinya yaitu bekerja sesuai dengan peran masing-masing sehingga terkadang ada yang merasakan ketidakjelasan peran yang di berikan atasan karena kebijakan terkadang yang kurang untuk di lakukan oleh

karyawan sehingga stress kerja terjadi. Karyawan dituntut agar dapat fokus dalam melakukan tugas, terutama dalam bidang marketing yang sangat merasakan beban kerja yang berat. Namun, pada kenyataannya banyak karyawan yang tidak fokus dalam melakukan tugasnya, disebabkan pemberian beban kerja yang terlalu banyak. Hal ini mengakibatkan karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo selalu kehilangan fokus sehingga melakukan kesalahan dalam bekerja. Beban kerja sebagai proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu.⁷ Selain itu target yang tinggi dari Perusahaan memaksakan Karyawan untuk bekerja secara maksimal.

Role stress yang dialami oleh seorang karyawan dalam akumulasi waktu yang lama akan memunculkan kondisi yang disebut *burnout*, kondisi ini akan memperburuk kondisi fisiologis dan berujung pada penurunan kinerja karyawan itu sendiri. Penelitian lainnya menyebutkan burnout merupakan sindrom psikologis dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi kerja, yang muncul di antara individu-individu yang bekerja dengan orang lain. Terlepas dari itu sikap karyawan yang mengalami *role stress* pada pekerjaan yang dapat memicu terjadi burnout atau kelelahan secara fisik maupun mental pada karyawan. Salah satu yang menjadi masalah serius di lingkungan kerja yang berdampak pada rendahnya sikap profesional karyawan dalam bekerja adalah burnout. Perampingan, outsourcing, dan restrukturisasi pekerja, hal-hal inilah yang terpaksa harus dilakukan oleh berbagai perusahaan di berbagai belahan dunia, yang menyebabkan karyawan di berbagai level merasa stres, tidak aman, disalah artikan, tidak berharga, dan sebagainya.

⁷ Data PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo Tahun 2021

Melalui hasil wawancara dengan beberapa karyawan pada di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo ditemukan masalah *burnout* yang dialami karyawan seperti merasa kurang puas dengan hasil yang sudah dikerjakan, merasa gagal dalam bekerja karena tekanan dari atasan, dan karyawan merasa tidak sanggup kembali bekerja karena beban kerja terlalu tinggi. Burnout adalah kondisi seseorang yang merasa kehilangan energi dan terperas habis baik secara fisik maupun psikis. *Burnout* bisa terjadi tidak hanya karena dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor individual atau faktor internal, seperti tingkat stress, kemampuan bekerja, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang.⁸ *Burnout* merupakan salah satu reaksi terhadap situasi yang sangat menegangkan (stress). Istilah ini sangat terkait dengan istilah-istilah seperti keterasingan, acuh tak acuh, apatis, sinis, pesimis, kelelahan fisik dan mental, atau ketegangan yang sangat berat. Terlebih lagi *Role Stress* sangat sering terjadi pada karyawan Perempuan yang sudah berkeluarga akibat peran yang di alaminya baik dikeluarga sebagai istri dan ibu maupun juga karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.

Karyawan Perusahaan di Bidang marketing penjualan Mobil harus memiliki kinerja yang baik dan profesional agar dapat membantu Perusahaan mendapatkan kepercayaan dari konsumen supaya tujuan perusahaan dapat terwujud. Sehingga kinerja perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kemampuan menghadapi persaingan, serta banyak faktor yang dapat menjadi beban kerja yang berlebihan diantaranya keterdesakan waktu, bekerja lebih profesional untuk kepuasan nasabah, pekerjaan yang monoton, serta *double job*

⁸Churiyah, Madziatul, Pengaruh Konflik Peran (Role Conflict) terhadap Kepuasan Kerja Perawat serta Komitmen Pada Organisasi. *Jurnal Modernisasi*, Vol. 3 (1), 2019: 43-53. <https://ejournal.unikama>.

hal ini memungkinkan sebagian karyawan akan mengalami stress yang dapat membangkitkan rasa tanggung jawab maupun sebaliknya.

Berdasarkan uraian dan masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan tersebut dengan mengangkat sebuah judul penelitian yaitu “Analisis *Role Stress* Karyawan Pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka penelitian ini membataskan ruang lingkup penelitian untuk lebih mengkaji *Role Stress* Karyawan Pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo

C. Rumusan Masalah

Apabila dianalisis kiranya dapat dirumuskan pokok permasalahan yang perlu dikaji menjadi sub-sub sebagai berikut :

1. Bagaimana Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo?
2. Bagaimana Ketidakjelasan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo?
3. Bagaimana Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian yang akan dikaji adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.
2. Untuk Mengetahui Ketidakjelasan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.
3. Untuk Mengetahui Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau informasi terhadap berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti

Adanya penelitian ini mampu menambah ilmu dan wawasan penulis terhadap hasil penelitian yang telah dikerjakan.

2. Praktis

Adanya penelitian ini mampu memberikan informasi untuk peneliti selanjutnya sekaligus bahan referensi.

3. Akademisi

Bagi akademisi dapat digunakan sebagai bahan referensi jika ingin melakukan penelitian lanjutan terhadap masalah yang serupa.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah karya ilmiah yang telah terlebih dahulu meneliti tentang objek yang sama, adapun penelitian terdahulu tentang Pembahasan ini dapat di jelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Judul	Peneliti	Hasil penelitian	Persamaan dan perbedaan
1	<i>Peran Role Stress Dan Burnout Terhadap Professional Commitment Karyawan Pt. Buana Inti Permai Denpasar</i>	Cokorda Gede Rama Putra Trisnu dan I Gusti Made Suwanda Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Tahun 2017	Dari hasil penelitian memberikan jawaban <i>role stress</i> berpengaruh signifikan negatif terhadap professional commitment karyawan PT. Buana Inti Permai Denpasar. <i>Burnout</i> berpengaruh signifikan negatif terhadap <i>professional commitment</i> karyawan PT. Buana Inti Permai Denpasar. Pihak manajemen harus memperhatikan tingkat <i>role stress</i> yang di alami karyawan dan mengatasi sikap	Persamaan Penelitian Ini adalah sama meneliti <i>role stress</i> Sedangkan Perbedaannya adalah Metode Penelitian ini memakai metode analisis deskriptif kuantitatif sedangkan dalam Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

			burnout pada karyawan. ⁹	
2	<i>Analisis Motivasi Pelayanan Publik Dan Role Stress Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Kereta Api Indonesia Daop Viii</i>	Eny Lestary Widarni Program Studi Manajemen, STIEKN Jaya Negara Malang Tahun 2020.	Hasil penelitian hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Komitmen organisasi. <i>Role Stress</i> berpengaruh terhadap Komitmen organisasi. Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai. <i>Role Stress</i> berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut dikarenakan Komitmen organisasi pegawai telah sesuai Berdasarkan hasil perhitungan penelitian dapat disimpulkan bahwa Komitmen organisasi terbukti sebagai variabel intervening dalam pengaruh antara Motivasi Pelayanan Publik terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil perhitungan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah sama meneliti analisis <i>Role Stress</i> . sedangkan perbedaannya adalah penelitian di atas meneliti tentang Pengaruh Stress Kerja sedangkan yang akan di teliti tentang <i>Rele Stress</i> .

⁹ Cokorda Gede Rama Putra Trisnu dan I Gusti Made Suwanda, Peran Role Stress Dan Burnout Terhadap Professional Commitment Karyawan Pt. Buana Inti Permai Denpasar, *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 6, No. 11, 2017: 6298-6323. h. 2

			penelitian dapat disimpulkan bahwa Komitmen organisasi terbukti sebagai variabel intervening dalam pengaruh antara motivasi terhadap kinerja pegawai. ¹⁰	
3	<i>Pengaruh Role Stress Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Auditor Di Kantor Akuntan Publik Kota Makassar</i>	Mukhlis Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2019	<i>Role stress</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor dan self efficacy berpengaruh positif terhadap kinerja auditor. Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan kepada auditor agar lebih bisa mengontrol <i>Role stress</i> (tekanan peran), dengan mengontrol <i>Role stress</i> tentu dapat dicegah dan dikurangi sehingga kinerja auditor pun meningkat. Kemudian auditor juga disarankan untuk menanamkan rasa percaya diri di dalam diri untuk dapat menambah semangat dalam bekerja sehingga akan berdampak pada peningkatan kinerja oleh auditor di	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah sama meneliti tentang <i>Role stress</i> . sedangkan perbedaannya adalah Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Role Overload sedangkan yang akan di teliti adalah Analisis <i>Role Stres</i> .

¹⁰ Eny Lestary Widarni. dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Motivasi Pelayanan Publik Dan Role Stress Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Kereta Api Indonesia Daop Viii”. Program Studi Manajemen, STIEKN Jaya Negara Malang Tahun 2020. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Volume 10 (2), Oktober 2020 h.3

			Kantor Akuntan Publik (KAP) Kota Makassar. ¹¹	
--	--	--	--	--

B. Deskripsi Teori

1. *Role Stress*

a. Pengertian *Role Stress*

Peran (*role*) adalah pola tindakan yang diharapkan dari seseorang dalam tindakan yang melibatkan orang lain. Peran mencerminkan posisi seseorang dalam sistem sosial dengan hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya.¹² Sedangkan, Hasibuan berpendapat bahwa stress adalah suatu ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.¹³ Stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Prestasi kerja karyawan yang stress pada umumnya akan menurun karena mereka mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku aneh, pemarah, suka menyendiri.

Role Stress atau tekanan peran pada hakekatnya adalah suatu kondisi dimana setiap peranan seseorang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu. Seseorang memiliki peran baik di dalam maupun di luar pekerjaannya

¹¹ Mukhlis. Pengaruh Role Stres Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Auditor Di Kantor Akuntan Publik Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Ekonomi*. VOL. 11 NO. 2 DESEMBER 2021. h.2

¹² Davis, Keith & Newstrom, W. *Perilaku Dalam Organisasi*. (Edisi 7). Terjemahan Erlangga. (Jakarta: Erlangga.1999) h.56

¹³ Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Bumi Askara.2011) h.53

Masing-masing peran memiliki perilaku yang berbeda beda. Stress karena tekanan peran atau *Role Stress* yaitu kondisi dimana seseorang mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia mainkan terasa terlalu berat pada tempat mereka bekerja.¹⁴

Berdasarkan paparan di atas, *role stress* merupakan kondisi dimana seseorang mengalami suatu ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir sehingga tugas yang dia dijalankan terasa terlalu berat. Peranan yang dijalankan seseorang terkadang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang.

b. Indikator *Role Stress*

Tingkat stress yang dialami pejabat struktural dapat menstimulasi tubuh dan mendorong pencapaian kinerja yang lebih baik, lebih intens, dan lebih cepat. Sejalan dengan meningkatnya stress, kinerja cenderung naik, karena stress membantu individu untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, yang merupakan suatu rangsangan sehat yang mendorong para pejabat stuktural untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Fogatry, dkk mengemukakan bahwa *Role Stress* muncul sering dikaitkan dengan konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran.¹⁵

¹⁴ Sopiah. *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Andi Offset. 2008) h.32

¹⁵ Fogarty, Robin, *The Mindful School: How to Integrate the Curricula*, (Palatine, III.: Skylight Publishing, Inc., 2002) h.12

1) Konflik Peran

Konflik peran terjadi ketika pesan dan petunjuk mengenai suatu peran adalah jelas, tetapi berkontradiksi atau saling eksklusif.¹⁶ Konflik Peran adalah konflik yang dihadapi oleh seorang karyawan jika dua perangkat harapan atau lebih berlawanan satu sama lain. Apabila orang lain memiliki persepsi atau harapan yang berbeda tentang peran seseorang, orang itu cenderung mengalami konflik peran (*role conflict*), karena sukar memenuhi suatu harapan tanpa menolak harapan lain.

Robbins dan Judge mengemukakan konflik peran menciptakan harapan-harapan yang mungkin sulit untuk dipenuhi. Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang ia jalankan dalam organisasi.¹⁷ Suatu konflik akan timbul dari mekanisme pengendalian birokratis organisasi ketika tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain.

Konflik peran dalam penelitian ini merupakan konflik peran yang didefinisikan secara operasional oleh Jehn dalam Kutipan Nugraha meliputi 7 (tujuh) dimensi yang membentuk konflik peran sebagai berikut:¹⁸

¹⁶ Griffin. *A First Look at Communication Theory. 8th edition.* (Boston: McGraw Hill. Bungin, 2010) h.54

¹⁷ Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. *Perilaku Organisasi buku 1 edisi ke-12.* (Jakarta: Salemba Empat. 2008) h.25

¹⁸ Adi, Nugroho. *E-Commerce: Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya.* 1

- a) Tipe Tugas (*Task Type*)
- b) Norma-norma Konflik (*Conflict Norms*)
- c) Kepuasan dengan Kelompok (*Satisfaction with the Group*),
- d) Resolusi konflik (*Conflict Resolution*)

Berdasarkan teori di atas, konflik peran merupakan konflik yang dihadapi oleh seorang karyawan jika dua atau lebih perangkat harapan/perintah berbeda sehingga menciptakan harapan-harapan yang mungkin sulit untuk dipenuhi. Dimensi yang membentuk konflik peran meliputi tipe tugas, norma-norma konflik, kepuasan dengan kelompok, kesukaan, keinginan untuk tetap tinggal dalam kelompok, kesamaan tujuan dan resolusi konflik.

2) Ketidakjelasan peran

Griffin mengemukakan ketidakjelasan peran muncul ketika suatu peran tidak jelas.¹⁹ Ketidakjelasan peran adalah kurangnya pemahaman atas hak-hak dan kewajiban seseorang untuk melaksanakan pekerjaan sehingga menjadi bingung dan menjadi tidak yakin. Seperti halnya pada konflik peran, ketidakjelasan peran cenderung menyebabkan timbulnya ketegangan dan perilaku menyesuaikan diri. Keterangan menyangkut hal-hal yang diharapkan untuk mereka lakukan dan hal-hal yang tidak harus mereka lakukan, diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik. Robbins dan Judge menyatakan bahwa ketidakjelasan peran merupakan perilaku yang ditentukan kepada karyawan adalah tidak jelas.²⁰ Ketidakjelasan peran meliputi tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak

¹⁹ Griffin. A First Look at Communication Theory. 8th edition. (Boston: McGraw Hill. Bungin, 2010) h.16

²⁰ Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. *Perilaku Organisasi buku 1 edisi ke-12*. (Jakarta: Salemba Empat. 2008) h.46

adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya, dan ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan. Indikator ketidakjelasan peran yang dikembangkan oleh Hanna dan Firnanti, yaitu sebagai berikut :²¹

- a) Wewenang yang dimiliki
- b) Arah dan tujuan pekerjaan
- c) Alokasi waktu kerja
- d) Pertanggung jawaban yang dimiliki
- e) Apa yang diharapkan

Berdasarkan paparan di atas, ketidakjelasan peran adalah perilaku karyawan karena kurang pemahaman atas hak-hak dan kewajiban seseorang untuk melaksanakan pekerjaan sehingga menjadi bingung dan menjadi tidak yakin. Indikator ketidakjelasan peran antara lain wewenang yang dimiliki, arah dan tujuan pekerjaan, alokasi waktu kerja, pertanggung jawaban yang dimiliki, apa yang diharapkan dan apa yang harus dilakukan.

3) Kelebihan peran

Kelebihan peran terjadi ketika ekspektasi untuk peran tersebut melampaui kemampuan individual.²² Kelebihan peran yaitu beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Individu merasa kurang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, karena standar yang terlalu tinggi.

²¹ Firnanti, Hanna, 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Auditor. Jurnal Bisnis dan Akuntansi. Vol.15.No.1. h.19

²² Griffin. A First Look at Communication Theory.8thedition. (Boston:McGraw Hill.Bungin, 2010) h.19

Beban kerja merupakan stressor hubungan peran atau tugas lain yang terjadi karena para pegawai merasa beban kerjanya banyak. Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan mengurangi tenaga kerjanya dan melakukan restrukturisasi pekerjaan, meninggalkan sisa pegawai dengan lebih banyak tugas dan sedikit waktu serta sumber daya untuk menyelesaikannya. Kelebihan beban kerja merupakan bagian dari konsep beban kerja secara keseluruhan. Pada dasarnya beban kerja terdiri dari empat dimensi. Keempat dimensi tersebut antara lain:²³

a) *Quantitative overload*

Quantitative overload Merupakan kelebihan beban kerja diakibatkan oleh banyak tugastugas atau pekerjaan yang dikerjakan dengan waktu yang dapat dikatakan terbatas. Dikatakan overload secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam tekanan tinggi.

b) *Qualitative overload*

Qualitative overload Merupakan kelebihan beban kerja diakibatkan adanya ketidaksesuaian antara kemampuan yang dimiliki dengan beban kerja yang mereka terima. *Overload* secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit sehingga menyita kemampuan karyawan.

2. Karyawan

a. Pengertian Karyawan

Pada dasarnya pengertian karyawan dipersamakan dengan pengertian buruh, tenaga kerja/pekerja atau diistilahkan juga dengan sebutan sumber daya manusia

²³ Gibson, et al. *OrganisasiEdisi Kelima, Jilid I.* (Jakarta : Erlangga.2000) h.10

(SDM). Dalam artian secara makro, SDM meliputi semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah memasuki usia angkatan kerja, maupun yang sudah mampu memperoleh pekerjaan. Disamping itu SDM secara makro berarti juga penduduk yang berada dalam usia produktif, meskipun karena berbagai sebab dan masalah masih terdapat yang belum produktif karena belum memasuki lapangan kerja yang terdapat di masyarakatnya. Sumber Daya Manusia dalam arti mikro secara sederhana menurut Simamora adalah manusia atau orang yang bekerja atau jadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.²⁴

Lebih spesifik, karyawan/i adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan, baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan. Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapatkan gaji atau upah.²⁵ Hasibuan mendefinisikan karyawan honorer sebagai penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.²⁶ Dalam konteks penelitian ini, karyawan dimaksud adalah tenaga kerja yang dipekerjakan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, yaitu :

b. Status Karyawan

1) Karyawan tetap

²⁴ Bilson Simamora. *Analisis Multivariat Pemasaran*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.2017) h.29

²⁵ Ahmadi. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*. (Jakarta: Balai Pustaka.2017) h.45

²⁶ Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Bumi Aksara. 2018) h.56

Pengertian karyawan tetap dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pegawai yang bekerja di suatu badan usaha (perusahaan) secara tetap berdasarkan surat keputusan. Sedangkan dalam kamus bisnis dan bank. Pekerja tetap adalah pekerja atau mereka yang bekerja dengan memperoleh upah/gaji secara tetap baik ada kegiatan ataupun tidak, dibayar tetap, pada suatu periode tertentu dan tidak tergantung pada hari masuk kerjanya. Berdasarkan peraturan Dirjen pajak nomor 31/PJ/2009, pengertian pegawai tetap adalah pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur, termasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawas yang secara teratur terus menerus ikut mengelola perusahaan secara langsung, serta pegawai yang bekerja berdasarkan kontrak untuk suatu jangka waktu sepanjang pegawai yang bersangkutan bekerja penuh (full time) dalam pekerjaan tersebut.

2) Karyawan honorer

Pengertian pekerja honorer dalam kamus Bisnis dan Bank adalah mereka yang bekerja tidak tetap yang upah mereka dibayar secara memperhatikan jumlah hari kerja pekerja tersebut.

3) Karyawan kontrak

Pengertian karyawan kontrak adalah karyawan yang bekerja pada suatu instansi dengan kerja waktu tertentu yang didasari atas suatu perjanjian atau kontrak dapat disebut dengan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT), yaitu perjanjian kerja didasarkan pada suatu jangka waktu yang diadakan untuk paling

lama 2 tahun dan hanya dapat diperpanjang 1 kali untuk jangka waktu maksimal 1 tahun (undang-undang RI ketenagakerjaan 2003, pasal 59 ayat 1).²⁷

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa jenis status karyawan diantaranya: karyawan tetap yaitu karyawan yang bekerja disuatu badan usaha secara tetap berdasarkan surat keputusan. Karyawan honorer adalah karyawan yang bekerja tidak tetap yang upah mereka dibayar dengan cara memperhatikan jumlah hari kerja pekerja tersebut, dan karyawan kontrak adalah karyawan yang bekerja pada waktu tertentu yang didasari dengan suatu perjanjian.

C. Kerangka Pikir

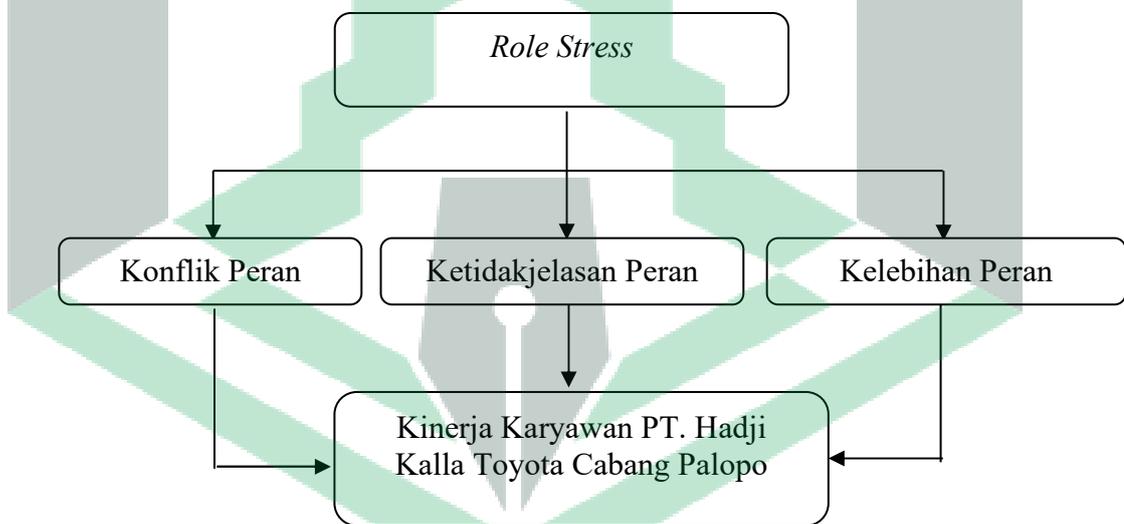
Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah *Role stress* yang menjadi kerangka utama, yang menjadi tolak ukur kajian adalah indikator konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran. Sehingga menghasilkan suatu tolak ukur untuk menganalisa dampak *role stress* terhadap kinerja karyawan.

Dari analisis *Role Stress* menghasilkan suatu rumusan masalah yang diteliti oleh peneliti yaitu analisis Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dimana konflik yang dihadapi oleh seorang karyawan jika dua perangkat harapan atau lebih berlawanan satu sama lain sehingga kinerja karyawan terganggu dan tidak maksimal. Analisis Ketidakjelasan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dimana kurangnya pemahaman atas hak-hak dan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan

²⁷ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

sehingga menjadi bingung dan menjadi tidak yakin hal ini tentu berpengaruh dalam kinerja karyawan, analisis Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dalam hal beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan karyawan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. karena *double job* tentu akan mempengaruhi kemaksimalan kinerja karyawan.

Kerangka pikir ini merupakan gambaran alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui “Analisis *Role Stress* Pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo”.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah Deskriptif karena akan mempermudah peneliti mendeskripsikan masalah yang berkaitan dengan tema yang diangkat secara lebih mendalam. Sehingga peneliti dapat menggambarkan data yang berasal dari lapangan secara tepat dan akurat mengenai Analisis *Role Stress*.

2. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditemukan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif umum dan pada dasarnya dipergunakan dalam dunia ilmu-ilmu sosial dan humaniora dalam aturan kajian mikro. Terutama berkaitan dengan pola dan tingkah laku manusia (*behavior*) dan apa yang dibalik tingkah laku tersebut yang biasanya sulit untuk diukur dengan angka-angka. Karena apa yang kelihatan menggejala tidak selalu sama dengan apa yang ada di dalam pikiran dan keinginan sebenarnya. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berpangkal dari pola pikir induktif, yang didasarkan atas pengamatan obyektif partisipatif teradap suatu gejala (fenomena) sosial. Pengamatan tersebut diarahkan pada individu atau kelompok sosial tertentu dengan berpedoman pada tujuan tertentu atau fokus permasalahan tertentu. Jika penelitian kuantitatif berusaha untuk mencoba memecahkan masalah (menemukan jawaban) melalui desain yang ketat (misalnya korelasi, eksperimen dan deskriptif

kuantitatif) untuk mencapai kesimpulan objektif.²⁸ Banyak kritik yang diarahkan pada penelitian kualitatif oleh kelompok tertentu, karena mereka kurang yakin apakah akan sampai pada teori seperti yang diharapkan. Kenyataan menunjukkan bahwa dengan menggunakan “*soft data*” dalam bentuk kata-kata, gambar, maupun foto atau dokumen lainnya yang tampil dalam laporan hanya sekadar kumpulan cerita atau rekaman cerita (*narrative*) tentang suatu masalah yang diselidiki, sedangkan yang diharapkan jauh lebih spesifik dan mengacu pada makna dan/atau dalil maupun teori.²⁹

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi sebagai pembatasan mengenai objek penelitian yang akan diangkat agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh dilapangan, dan penelitian ini fokus pada perusahaan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dimana penelitian ini dilakukan langsung kelapangan untuk mewawancarai subjek penelitian yaitu karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.

C. Defenisi Istilah

Defenisi istilah merupakan penjelasan atau uraian makna dari masing-masing kata kunci yang terdapat pada judul dan fokus penelitian berdasarkan maksud dan pemahaman peneliti.

²⁸ Dr.Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, ed. Hasan Sazali (Jl.Ekarasmi Medan Sumatera Utara, 2020). h.17

²⁹ Prof. Dr.A.Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Penelitian Gabungan*, (Bandung : Jaya Satu. 2017) h.76

1) *Role Stres*

Role Stress didefinisikan sebagai kejadian simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya yang lebih sulit untuk dilaksanakan. Dalam operasionalnya Peneliti akan mencari faktor-faktor *Role Stress* yang di alami oleh karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo terfokus pada indikator konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran.

2) Karyawan

Pengertian karyawan dipersamakan dengan pengertian buruh, tenaga kerja/pekerja atau diistilahkan juga dengan sebutan sumber daya manusia (SDM). Dalam artian secara makro, SDM meliputi semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah memasuki usia angkatan kerja, maupun yang sudah mampu memperoleh pekerjaan. Dalam operasional penelitian bahwa peneliti akan melakukan penelitian pada karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo

D. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana penelitian deskriptif ini penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo yang akan saya jadikan sebagai Subjek penelitian dan objek penelitian untuk mengetahui Role stress yang terjadi pada karyawan..

E. Sumber Data

Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder :

a. Data primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer dengan metode survey dan juga metode observasi. Metode survey ialah metode yang pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Penulis melakukan wawancara kepada Pihak pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo. untuk mendapatkan data atau informasi yang di butuhkan. Kemudian penulis juga melakukan pengumpulan data dengan metode observasi. Metode observasi ialah metode pengumpulan data primer dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian tertentu yang terjadi. Jadi penulis datang ke tempat pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo. untuk mengamati aktivitas yang terjadi pada usaha tersebut untuk mendapatkan data atau informasi yang sesuai dengan apa yang di lihat dan sesuai dengan kenyataannya.

b. Data sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti,catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Data ini digunakan untuk

mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

F. Instrument Penelitian

Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, tetapi setelah fokus penelitian menjadi jelas, kemungkinan instrumen penelitian tersebut dikembangkan secara sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.³⁰

Adapun instrumen-instrumen dan Subjek Penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- 1) *Key instrumen*; peneliti sendirilah yang berperan sebagai alat utama dalam penelitian.
- 2) Instrumen lainnya :
 - a) Pedoman wawancara,
 - b) Alat perekam wawancara,
 - c) Alat pengambilan gambar (kamera foto dan video).
- 3) Subjek yang akan di wawancara :

Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik data yang diperoleh dalam penyusunan penelitian ini yaitu menggunakan teknik penelitian Deskriptif, dalam mengumpulkan data lapangan penulis menganalisis secara langsung pada objek yang sedang diteliti dengan maksud untuk mendapatkan data primer tentang sesuatu yang berhubungan

³⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 401

dengan masalah pelaksanaan antrian dimana pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1) Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti berhadapan langsung dengan narasumber untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara mengadakan wawancara dan tanya jawab kepada informan dalam hal ini karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dengan bagian yang terkait dengan penelitian yang dikaji.

2) Observasi (*Observation*)

Teknik pengumpulan data dengan mengamati objek penelitian yang bersangkutan secara langsung. Hasil observasi dapat dijadikan sebagai data pendukung dalam menganalisis dan mengambil keputusan.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Peneliti memfokuskan pengumpulan data melalui arsip pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, serta literatur yang relevan dan beberapa artikel yang ada di internet. Dalam rangka memperkuat data yang diperoleh maka setiap kegiatan penelitian dan observasi peneliti melakukan

pencatatan atau perekaman terhadap data atau informasi yang diperoleh, kemudian juga mendokumentasikan semua kegiatan penelitian.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif digunakan untuk menentukan keobjektifan data. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*.

1. Uji kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan, ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan sejawat, analisis kasus negative, dan *member check*.

Dalam Uji Kredibilitas ini Peneliti melakukan 6 cara dalam pencapaian pengujian di antaranya :

a. Perpanjangan Waktu Peneliti

Kemaksimalan waktu Peneliti dengan data Primer yang di dapat oleh berbagai sumber masih kurang sehingga Langka peneliti perlu melakukan perpanjangan waktu penelitiannya sambil mengkaji kembali, menelisisk, dan menganalisis data yang telah terkumpul dengan cara mendapatkan data Sukendar ke berbagai Sumber.

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan Ketekunan Pengamatan maka Peneliti perlu melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah terkumpul telah benar atau salah. Hal ini dilakukan untuk menjaga keakuratan dan keabsahan data.

c. Triangulasi

Melakukan Triangulasi dengan pengecekan data atau sumber data dari berbagai cara dan waktu dengan menganalisa sumber yang di peroleh dalam pengumpulan data.

2. Uji *transferability*

Transferability adalah validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel diambil. Laporan penelitian dibuat serinci mungkin, jelas, sistematis dan dapat dipercaya, sehingga pembaca memperoleh gambaran secara jelas. Dengan demikian, pembaca dapat menentukan dapat atau tidaknya penelitian diaplikasikan di tempat lain.

3. Uji *dependability*

Dependability atau *Reliabilitas* adalah suatu penelitian apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Uji ini dilakukan karena banyaknya peluang seorang peneliti mempunyai data tanpa turun ke lapangan secara langsung, maka penelitian ini tidak *reliable* atau *dependable*. Penelitian ini uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian dengan pembimbing untuk dapat menerangkan seluruh kegiatan data sampai analisisnya dan pengambilan keputusan.

Dalam penelitian kualitatif uji *dependability* dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independent, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Uji *confirmability*

Pengujian *confirmability* disebut juga dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian ini dapat dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.³¹

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.³² Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

³¹ Prof. Dr. Sugiyono, “*Memahami Penelitian Kualitatif*”, (Bandung : ALFABETA,2017), 121-131

³² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009) h. 2.

Menurut Miles & Huberman bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.³³ Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

Adapun Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

Reduksi data dalam penelitian ini yaitu data yang telah diperoleh dilapangan mengenai Analisis *Role Stress* PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, dengan wawancara, observasi dan dokumentasi akan dipilih dan fokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan Analisis *Role Stress* pada Perusahaan tersebut.

³³ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), h. 16.

2. Penyajian data (*Display Data*)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan atau menyajikan data pada penelitian ini. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian dengan demikian, akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di lapangan. Dengan demikian dapat dilihat Analisis *Role Stress* PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.

3. Penarikan kesimpulan

Setelah dilakukan penyajian data, selanjutnya menarik kesimpulan. Artinya, kesimpulan baru kesimpulan awal yang sifatnya sementara dan akan berubah dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Apabila tidak di temukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung kesimpulan awal maka kesimpulan berubah. Sebaiknya apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali ke lapangan mengumpulkan data, kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

BAB III

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

Data dalam deskriptif merupakan gambaran berkaitan data yang digunakan dalam survei. Dalam pengujiannya deskripsi data ini, peneliti berupaya mencari gambaran atau kondisi informan dalam menjadi sampel penelitian. Sumber hasil tanggapan informan dan Analisis *Role Stress* Karyawan dari data observasi, wawancara dan dokumentasi di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.

1. Gambaran Objek Penelitian

a. Sejarah singkat

Sejarah Toyota dimulai pada tahun 1918, ketika Sakichi Toyoda mendirikan Toyota Spinning Dan Weaving Co.,Ltd. Akhirnya pada tanggal 28 Agustus 1937 TMC didirikan PT. Hadji Kalla, dulu bernama NV. Haddji Kalla Trading Company, adalah sebuah perusahaan yang dirintis oleh sepasang suami istri saudagar bugis yaitu Hadji Kalla dan Hadjah Athirah. Didirikan pada tahun 1952 PT. Hadji Kalla merupakan salah satu Authorized Main Dealer Toyota untuk wilayah pemasaran di Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi Tengah, dan Sulawesi Tenggara. Di Sulawesi Selatan tepatnya di kota Palopo terdapat satu cabang PT Hadji Kalla, dengan nama cabang PT Hadji Kalla Toyota Palopo yang terletak di Jalan Andi Djemma Kota Palopo. Sebanyak 25 Cabang PT. Hadji Kalla telah beroperasi meliputi penjualan, servis dan penyediaan suku cadang. Untuk pertama kali sebagaimana tercantum di dalam akte pendirian, diangkat sebagai

direktur perusahaan adalah Hadji Kalla yang di dampingi oleh dua orang direktur muda, yaitu Tuan Saebe dan Nyonya Hadja Athirah yang berdomisili di Makassar. Direksi perusahaan ini juga didampingi oleh dewan komisaris yaitu Hadji Abdul Fattah, Hadji Yusuf yang bertempat tinggal di Watampne. Mula-mula mengimpor mobil toyota dengan semi knocked down, kemudian mobil dirakit di makassar. Kemudian NV. Hadji Kalla menjadi agen traktor mini merek kubota untuk keperluan pertanian. Pada tahun 1980, NV. Hadji Kalla melebarkan sayap bisnis otomotif melalui PT Makassar Raya Motor, menjadi dealer mobil Daihatsu dan dealer truk Nissan Diesel. Seiring dengan program mobil nasional maka perusahaan ikut menjadi dialer timor dan kemudian menjadi KIA.

Di era 1990-an perusahaan merambah ke bidang perdagangan dengan PT Bumi Sarana Utama yang bergerak sebagai dialer aspal curah, yang banyak mengerjakan proyek infrastruktur jalan dan bandara. Ekspansi tidak berhenti di sana. Di bidang properti, didirikan PT Baruga Asrinusa Development, yang mengembangkan berbagai kawasan perumahan elit dengan berbagai macam fasilitas seperti perkantoran, malruko, pusat niaga, sarana pendidikan dan sarana keagamaan. Ada juga PT Kalla karsa yang menjangkau pengembangan pasar tradisional, sampai membangun mall ratu indah, pusat perbelanjaan terbesar dan termegah di kawasan indonesia timur serta mengopresiasikan pula Hotel Sahid Makassar.

Didalam akte pendirian tersebut tercantum pula tujuan dari kegiatan perusahaan sebagaimana dijabarkan sebagai berikut:

1. Perdagangan hasil bumi serta perdagangan umum lainnya, baik itu perhitungan sendiri maupun perhitungan orang lain. Secara agen komisi terutama dagang ekspor dan impor dari segala macam barang yang dilakukan.
2. Melakukan perusahaan perindustrian.
3. Melakukan perusahaan pengangkutan. Dalam dekade 90-an perusahaan ini berkembang menjadi perusahaan perdagangan umum yang meliputi ban mobil, alat-alat tenun dan sepeda. Kemudian sejak tahun 1968 perusahaan ini mulai memperdagangkan mobil merek toyota, dan sejak tahun 1973 perusahaan ini di tunjuk oleh pt. Toyota astra.
4. Melakukan perusahaan pengangkutan dalam dekade 90-an perusahaan ini berkembang menjadi perusahaan perdagangan umumnya meliputi perdagangan ban mobil sebagai agen dalam memasarkan mobil beserta suku cadangnya untuk wilayah pemasaran yang meliputi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, dan Sulawesi Tenggara.

Untuk mengantisipasi perkembangan perusahaan yang semakin pesat, maka pada tanggal 18 desember 1975, dilakukan perubahan perihal tujuan perusahaan (pasal 2 dan anggaran dasar perusahaan, sehingga memungkinkan kegiatankegiatan usaha perusahaan menjadi luas yaitu:

1. Melakukan usaha perdagangan umum, terutama perdagangan hasil bumi.
2. Melakukan usaha –usaha leveransir umum, grosir dealer, distributor, dan komisioner.

3. Melakukan usaha-usaha penangkutan darat (*transport*) dan usaha pembengkalan (*service station*).

Saat Jusuf Kalla di minta menjadi menteri perdagangan dan perindustrian pada tahun 1999, maka tampuk kepemimpinan dilimpahkan kepada Fatimah Kalla. NV. Hadji Kalla telah berkembang menjadi perusahaan berskala nasional dan mempunyai misi untuk menjangkau kesuksesan di pasar global dan bertransformasi menjadi Kalla Group. Kini bisnisnya terus berkembang dari mulai sektor perdagangan otomotif konstruksi, properti, transportasi darat, laut, dan udara, juga merambah ke sektor energi, dan perdagangan karbon, pembiayaan dan logistik. Ekspansi yang luar biasa ini merupakan hasil dari kerja keras dengan penuh ketekunan selama bertahun-tahun dengan mengatasi berbagai kesulitan dan krisis ekonomi di negeri ini yang dilandasi keyakinan bahwa bekerja merupakan ibadah. Sebagai perusahaan swasta berskala nasional, Kalla Group memiliki semangat kedaerahan dan kebangsaan yang tidak perlu digunakan lagi. Kalla Group adalah salah satu perusahaan terbesar di kawasan timur Indonesia.³⁴

³⁴ Kallafriends, Tantang Perusahaan, di publikasi tanggal 2 mei 2007, www.kallatoyota.com

c. Visi dan Misi

Seiring dengan berkembangnya teknologi digital dan transformasi perusahaan PT. Hadji Kalla Toyota Palopo memiliki visi dan misi yaitu sebagai berikut:

1) Visi

Menjadi kelompok bisnis terbaik di Indonesia dan panutan dalam pengelolaan yang profesional dan berkelanjutan

2) Misi

- a) Mengembangkan sumber daya manusia yang unggul, yang efektif dan efisien, dan juga pengelolaan keuangan yang profesional dan bersih.
- b) Terlibat aktif dalam mengembangkan perekonomian nasional dan meningkatkan kesejahteraan rakyat demi kemajuan Bersama.

2. Deskripsi Subjek Penelitian

a. Sumber Daya Manusia PT. Hadji Kalla Toyota Palopo

Sumber daya manusia adalah faktor terpenting yang membuat operasional Pada PT. Hadji Kalla Toyota Palopo berkelanjutan. Tujuan Perusahaan dapat dicapai oleh tenaga kerja. Sumber daya Perusahaan tercantum di bawah ini:

Tabel 4.1
Jumlah SDM PT. Hadji Kalla Toyota Palopo

No	Jabatan/Posisi	Jumlah
1	Branch Manager B	1
2	Administration Section Head	1
3	Finance Administration staff	1
4	Billing	2
5	Cashier	1
6	Customer relation person	1
7	Personil & general	1
8	Foreman	2
9	Service advisor	3
10	Technician	15
11	Material warehouse	1
12	Office boy	2
13	Partsman	1
14	Sales administration staff	2
15	Sales supervisor	2
16	Salesman	23
17	Saleslady	2
18	MRA	1
19	Security	1
20	Stock adm	1
21	Vehicle document adm staff	2
22	Service head	1
Total		67

Sumber : Data PT. PT. Hadji Kalla Toyota Palopo

3. Karakteristik Informan

Karakteristik informan digunakan untuk keragaman dari informan berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Jejang pendidikan dan Jenis kelamin pada PT. Hadji Kalla Toyota Palopo. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari informan dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Dengan jumlah karyawan yang berjumlah 67 maka peneliti hanya mengambil 6 karyawan sebagai informan hal ini karena 6 informan tersebut sebagai mewakili masing-masing jabatan/posisi tiap karyawan.

Tabel 4.2
Karakteristik Informan

No	Nama	Posisi	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
1	Abdul Wahab Ramli	Pimpinan	S1	2016
2	Evi Nurlaili	Sales	SMA	2018
3	Rahmatila	Sales	SMA	2018
4	Nur Enid	MRA	S1	2020
5	Evi Nurlaili	Sales	SMA	2021
6	Rasmawati	Sales	S1	2020

Sumber : Hasil data di olah pada Informan

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 6 informan terdiri dari 1 pimpinan dan 5 karyawan dimana tingkat Pendidikan terakhir SMA 3 orang dan S1 3 Orang kemudian lama bekerja informan antara tahun 2016-2021.

Tabel 4.3
Jenis Posisik dan Pekerjaan di PT. Hadji Kalla Toyota Palopo

No	Posisi	Jenis Pekerjaan
1	Teknisi	<ol style="list-style-type: none"> Membuat diagnosis apa yang menyebabkan kerusakan pada mobil. Membuat diagnosis apa yang menyebabkan kerusakan pada mobil. Melakukan pemeriksaan bagian lain secara menyeluruh dan melakukan penanggulangan kerusakan sebelum terjadi. Mengatur mobil masuk ke lokasi perbaikan mobil
2	Sales Marketing	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan promosi dan penjualan produk-produk otomotif melalui berbagai media pemasaran. Memberi konsultasi produk otomotif yang cocok kepada klien. Melayani konsumen yang berkunjung ke ruang pameran (<i>showroom</i>). Menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen untuk mendapatkan rekomendasi klien yang lebih luas. Memberikan pelayanan hingga pemeliharaan kendaraan yang sudah dibeli pelanggan.
3	Finance admin	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan tugas utama bagian staff administrasi finance / admin keuangan Membuat pembukuan dan laporan keuangan

- c. Membuat arsip dan data entry
- d. Melakukan transaksi keuangan perusahaan dan mencatat transaksi secara akurat
- e. Memantan dan melakukan pembayaran kepada pemasok
- f. Melakukan penagihan kepada pelanggan
- g. Melakukan Stok Opname & mencatat Transkasi Stok
- h. Mengelola dokumen dan surat menyurat perusahaan
- i. Membuat laporan pajak
- j. Diutamakan berdomisili di Kuningan dan sekitarnya

4	Partsman	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan order parts ke Sub Depo atau TAM, baik untuk keperluan gudang parts maupun parts pesanan Indirect. b. Melakukan follow-up atas order yang telah dibuat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap parts pesanan next internal customer. c. Mencatat order atau permintaan yang tidak dapat dipenuhi, dan melakukan follow-up kepada next internal customer atas kondisi order tersebut. d. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan. e. Menginformasikan kepada next internal customer apabila parts yang dipesan telah tersedia. f. Menyimpan parts untuk stock sesuai dengan lokasi yang telah ditetapkan, membuat lokasi baru untuk parts baru dan menyimpan parts pesanan indirect di intransit area. g. Memelihara dan menjaga kondisi fisik stock parts dan menjaga kebersihan lokasi dan ruang yang ada di gudang. h. Mengatur lay out gudang agar menjadi efektif dan efisien
5	Sales supervisor	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan tingkat penjualan dan apakah penjualan sesuai dengan target. b. Membantu tim sales dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan memaintain konsumen. c. Membantu mengatasi permasalahan tim sales dan ikut melakukan atau mendampingi presentasi tim sales jika diperlukan. d. Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim sales.

	<ul style="list-style-type: none"> e. Memberikan laporan penjualan tim sales baik itu mingguan, bulanan atau tahunan. f. Memonitoring aktivitas tim sales. g. Memonitoring penjualan dan pembayaran customer dari tim sales. h. Menentukan pemberian diskon produk kepada tim sales dengan persetujuan dari Manajer Pemasaran atau Direktur Pemasaran terlebih dahulu. i. Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim sales.
6 MRA	<ul style="list-style-type: none"> a. Untuk menginformasikan kepada pelanggan bila perawatan berkala telah tiba saatnya sesuai dengan penggunaan kendaraan b. Untuk mengusulkan servis berkala dan menerima permintaan tambahan perbaikan berdasarkan kebutuhan pelanggan c. Untuk mengurangi beban berlebihan dengan mengatur beban kerja (heijunka) dan untuk menyediakan waktu cukup bagi setiap pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

Sumber : Hasil data di olah pada Informan

B. Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian bertujuan untuk menganalisa Manajemen Kinerja karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Palopo. Untuk keperluan analisis, maka telah dilakukan proses Wawancara dan Observasi terhadap 6 Orang Informan penelitian dengan beberapa Item Pertanyaan maupun pernyataan.

1. Analisis Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo

Konflik peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, peneliti mendapatkan hasil wawancara dan observasi untuk memperoleh data berupa tanggapan informan tentang masalah tersebut.

Hasil Penelitian menunjukan bahwa mengenalisa Konflik peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo yang di alami oleh karyawan dengan hasil sebagai berikut :

a. Tipe Tugas (*Task Type*)

Karyawan atau personil kantor memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda sesuai jabatan. Bukan berarti tidak ada kesamaan di antara seluruh karyawan dalam sebuah perusahaan. Apapun jabatannya, tetap ada tugas dan tanggung jawab yang sama. Dalam tipe tugas yang di jalankan oleh karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo mempertimbangan adanya perjanjian kerja yang mendasar pada UU Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan

Tipe mendasari karyawan dalam bekerja pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, adanya tipe tugas yang tiap perusahaan tersebut membuat perusahaan menjalankan tugas dan perannya dalam meningkatkan pendapatan perusahaan dan kesejahteraan karyawan. Tipe tugas yang di berikan oleh perusaan sesuai dengan jabatan dan tugas masing-masing sehingga karyawan bertanggung jawab secara penuh terhadap peran mereka. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Rahmatila posisi Sales bahwa:

“Tipe tugas di berikan saya memang begitu berat karena saya harus menjalani tugas sebagai sales yang harus bekerja ekstra setiap hari dalam memenuhi target. Apalagi saya ditugaskan juga di Toyota Cabang belopa sehingga kadang harus pulang pergi dari palopo ke belopa kadang stress dengan masalah itu”³⁵

Dari Ibu Nur Enis selaku Karyawan MRA juga mengungkapkan bahwa :

“Saya membagi pekerjaan dan sebagai ibu rumah tangga dengan cara memprioritaskan kepentingan keluarga tanpa menyampingkan tugas dan

³⁵Hasil wawancara Oleh Ibu Rahmatila, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

tanggung jawab saya sebagai seorang MRA yang memberikan pelayanan via telpon jika ada konsumen yang komplek atau ingin mendapatkan informasi terkait“.³⁶

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tipe tugas di temukan bahwa klasifikasi jabatan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo masing-masing mengalami konflik peran yang beragam macamnya. Dari Hasil wawancara yang bekerja sebagai sales sangat merasakan stress akibat tipe tugas yang di berikan selain itu beberapa juga karyawan merasakan stress akibat tipe tugas yang melayani komplek konsumen sehingga membuat karyawan pada posisi ini merasakan konflik peran keduanya. Konflik peran tersebut berpengaruh terhadap tanggung jawab dijalani dan salah satunya harus dikorbankan agar yang satunya bisa dimaksimalkan dengan baik.

Perusahaan dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin dalam pencapaian target kerja sehingga hal ini menjadi urgensi untuk melaksanakan pekerjaan yang diposisikan tentu berdampak pada tanggung jawab lain di luar perusahaan seperti keluarga yang tidak bisa terurus sehingga menimbulkan interaksi antar keluarga tidak terjalin dengan baik. Hal ini juga dirasakan oleh posisi Salesday yang diberikan tugas yang Cukup berat oleh perusahaan dituntut untuk melayani Customer yang komplek atas pelayanan perusahaan.

b. Norma-norma Konflik (*Conflict Norms*)

Konflik bisa memicu adanya sikap berseberangan (oposisi) antara kedua belah pihak dimana masing-masing pihak memandang satu sama lainnya sebagai lawan/penghalang dan diyakini akan mengganggu upaya tercapainya tujuan dan

³⁶Hasil wawancara Oleh Ibu Nur Enis, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

tercukupinya kebutuhan masing-masing. Konflik bukanlah sesuatu yang harus ditakutkan, tetapi merupakan sesuatu hal yang perlu untuk dikelola agar dapat memberikan kontribusinya bagi pencapaian tujuan organisasi. Bagaimanapun konflik itu bila dikelola dengan baik maka konflik dapat mendukung percepatan pencapaian tujuan organisasi. Ketika konflik dikelola secara baik, dapat menumbuhkan kreativitas, inovasi dalam pemecahan masalah dan menumbuhkan perubahan positif bagi pengembangan organisasi). Konflik sesungguhnya dapat menjadi energi yang kuat jika dikelola dengan baik, sehingga dapat dijadikan alat inovasi. Akan tetapi sebaliknya jika tidak dapat dikendalikan mengakibatkan kinerja organisasi rendah.

Terlepas dari banyaknya penyebab terjadinya konflik di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, Perbedaan kepentingan diantara individu dalam Perusahaan yang kesemuanya saling terkait dalam realita sosial yang kompleks. Konflik bukanlah sesuatu yang harus dihindari, dianggap hal yang menakutkan dalam perusahaan, dipandang sebagai dinamisator dalam setiap aktifitas perusahaan itu sendiri. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Rasmawati posisi Sales marketing bahwa:

“Meskipun dalam dunia kerja biasa ada konflik satu sama lain, kadang juga ada masalah antara atasan juga namun harus direspon dengan profesional.”³⁷

³⁷Hasil wawancara Oleh Ibu Rasmawati, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

Begitu pula wawancara peneliti terhadap Evi Nurlaili selaku karyawan Sales bahwa:

“Meskipun kadang dalam pekerjaan ada saja konflik yang terjadi baik itu antar karyawan dan atasan namun saya menyikapi dengan dewasa sehingga tidak menghalangi pekerjaan .”³⁸

Dari Ibu Desri selaku Sales juga mengungkapkan bahwa :

“Memang dalam pekerjaan itu ada saja konflik yang terjadi namun harus juga di sikapi dengan profesional dan mengikuti norma-norma yang ada “³⁹

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa konflik bisa saja terjadi antar berbagi sisi baik itu antara karyawan dan karyawan, karyawan dan atasan sampai antara pihak atasan sehingga mereka dalam mengatasi konflik harus mengikuti norma-norma konflik yang ada sehingga tata laksana perusahaan bisa berjalan dengan baik dan tidak berdampak akibat konflik yang ada.

Norma-norma konflik harus di patuhi oleh seluruh komponen perusahaan untuk menjaga kestabilan pelaksanaan target kerja. Peran Pimpinan sangat dibutuhkan dalam menjaga kerukunan antar karyawan. Beberapa karyawan terkadang mengalami konflik kerja satu sama lain akibat dari kinerja yang di anggap ada diskriminasi namun perusahaan mengambil langkah taktis dalam menyikapi hal tersebut. Sebagaimana Bapak Abdul Wahab Ramli selaku Pimpinan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo mengungkapkan bahwa :

“Tentunya beragam macam hal yang mengakibatkan karyawan terlibat konflik karena tipe kerja yang diberikan terkadang ada karyawan yang menggagab bahwa kerjanya itu lebih berat di banding dengan rekan lainnya hinngga terjadilah konflik. Namun tentunya kami perusahaan

³⁸Hasil wawancara Oleh Bapak Evi Nurlaili, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

³⁹Hasil wawancara Oleh Bapak Desri, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

mengambil Langkah untuk melakukan mediasi kepada karyawan agar tetap profesional dalam bekerja jangan ada konflik yang terjadi.”⁴⁰

Dari hasil wawancara di atas bahwa dalam mengatasi dampak tipe peran yang pekerjaan di setiap perusahaan sebelum ada konflik ataukah sudah terjadi konflik tentunya pimpinan mengambil langkah untuk melakukan mediasi kepada karyawan untuk menstabilkan keadaan tentunya hal itu menjadi langkah untuk merealisasikan norma-norma konflik agar tetap di pegang teguh oleh seluruh karyawan untuk tetap bekerja dengan profesional. Konflik antar individu atau antar kelompok dalam suatu perusahaan dapat menguntungkan atau merugikan bagi kelangsungan kinerja karyawan pada perusahaan. Maka dari itu, pimpinan Perusahaan dituntut memiliki kemampuan tentang manajemen konflik dan memanfaatkan konflik untuk meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan yang di kemas dalam norma-norma konflik.

c. Kepuasan dengan Kelompok (*Satisfaction with the Group*)

PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dalam melakukan pekerjaan ada yang individu dan kelompok tentunya beragam jenis pekerjaan ada yang susah dan mudah sehingga perlu Kerjasama kelompok dalam menyelesaikan sehingga apabila karyawan yang gagal untuk mencapai target tidak mengalami stress yang berkepanjangan sehingga bisa memperbaiki kinerjanya kedepan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Rasmawati posisi Sales maskering bahwa:

“Posisi saya memang di tuntut untuk mencapai target namun dalam sistem pelaporan dan juga biasa itu ada kerjasama kelompok biasanya saya di bantu oleh tim saya masalah laporan dan target kerja sehingga bisa meringankan beban dan tidak menimbulkan stress. Ketika saya membantu

⁴⁰Hasil wawancara Oleh Bapak Abdul Wahab Ramli, Pimpinan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

rekan tim saya terkadang juga biasa biasa sampai lambat pulang karena harus buat laporan biasa juga kalau ada data laporan tidak sesuai pasti kami akan stress lagi”⁴¹

Begitu pula wawancara peneliti terhadap Ibu Evi Nurlaili karyawan Sales bahwa:

“Posisi saya memang sales nah inti keberhasilan perusahaan berada pada sales karena menjual produk, promosi dll, sehingga saya amat stress sehingga biasa ada rekan tim membantu biasanya agar meringankan beban saya.”⁴²

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam pekerjaan untuk mencapai target kerja mereka akan dibantu oleh rekan tim sehingga karyawan tidak merasakan dampak stress akibat pekerjaan karena dibantu oleh rekan tim. Hal yang dirasakan oleh sales memang tidak bisa pungkiri posisi sales sebagai ujung tombak keberhasilan perusahaan pastinya akan merasakan stress karena beban kerja. Terkhusus yang rekan yang di bantu dalam melaporkan hasil kinerjanya tentunya mengurangi beban kerjanya dan yang membantu akan mengakibatkan waktu kerjanya bertambah sehingga terkadang waktu Bersama keluarga tersitah.

d. Resolusi konflik (*Conflict Resolution*)

Secara umum, perusaan merupakan ajudikasi atau penyelesaian konflik dengan membawa permasalahan pada rana tertinggi pada perusahaa. Tetapi dalam prosesnya, keterlibatan pihak pimpinan memberikan solusi atas konflik yang terjadi. Adanya konflik perusahaan yang terjadi di dalamnya melibatkan pihak yang menjadi subjek masalah.

⁴¹Hasil wawancara Oleh Ibu Rasmawati, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁴²Hasil wawancara Oleh Bapak Evi Nurlaili, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo konflik kerja menjadi salah satu masalah yang dihadapi konflik peran mengajarkan karyawan untuk bijak dalam mengambil keputusan. Peran penting pimpinan menjadi mediator dalam menyelesaikan masalah karyawan yang mengalami stress kerja akibat dari konflik peran sehingga tidak bekerpanjangan yang bisa saja merugikan perusahaan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Rasmawati posisi Sales marketing bahwa:

“Berbagai macam tentunya terjadi mulai dari tidak mencapainya target kerja, mana lagi kebutuhan keluarga akhirnya timbul stress, sehingga segala macam masalah yang terjadi. namun dengan permasalahan itu seharusnya di hadapi bukan menambah masalah tentunya atasan akan membantu untuk menyelesaikan masalah karyawan.”⁴³

Begitu pula wawancara peneliti terhadap Ibu Desri selaku Sales bahwa:

“Segala macam konflik yang terjadi di kantor, jadi harus di selesaikan juga dengan segera, kemudian di keluarga juga terdapat masalah sehingga kadang stress namun hal itu dapat di selesaikan dengan cara-cara tertentu.”⁴⁴

Dari hasil wawancara di atas menunjukan bahwa dengan konflik yang terjadi baik itu di kantor maupun di rumah karyawan menghadapinya dan menyelesaikannya dengan kedewasa, tentunya harus dimediasi oleh atasan jika ada permasalahan dengan rekan kerja. Tidak mudah untuk menyelesaikan konflik yang terjadi. Meski juga bukan hal yang mustahil dapat diselesaikan dengan pendekatan resolusi konflik. Agar berhasil menyelesaikan masalah lewat pendekatan resolusi konflik, ada baiknya pihak yang terlibat di dalam baik itu pihak yang langsung berkonflik atau orang ketiga memiliki sejumlah

⁴³Hasil wawancara Oleh Ibu Rasmawati, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁴⁴Hasil wawancara Oleh Ibu Desri, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

keterampilan. Keterampilan ini penting untuk dapat membaca kondisi, memutuskan jalan keluar dan memediasi pihak-pihak yang berkonflik.

Peran penting Konflik menjadi tanggung jawab Pimpinan untuk menyelesaikan masalah yang ada di karenakan dampak kesenjangan stress karyawan dapat berdampak pada kualitas kerja karyawan itu sendiri. Hal ini tentunya sudah di lakukan oleh Bapak Abdul Wahab Ramli selaku Pimpinan PT.

Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo:

“Tentunya jika ada masalah yang di hadapi oleh karyawan dampak dari tugasnya itu tentunya pihak kami akan mengambil Langkah untuk mengatasi masalah tersebut bisa saja kami akan melakukan pergantian tuga ataukah lainnya tentunya Langkah ini sebagai bentu meresolusi konflik karyawan.”⁴⁵

Dari hasil wawancara di atas menunjukan bahawa untuk mengatasi konflik kesenjangan yang ada akibat dari masalah di luar maupun di dalam perusahaan yang di alami oleh karyawan tentunya Pihak perusahaan mengambil langka untuk melakukan Langkah penyelesaian dengan cara mengevaluasi dan mengidentifikasi hal-hal yang terjadi pada karyawan lalu memutuskan hal-hal yang harus di putuskan dari masalah tersebut tentunya hal in di lakukan untuk meresolusi konflik yang ada pada karyawan.

2. Analisis Ketidakjelasan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo

Untuk mengenalisa Ketidakjelasan Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, maka akan di deskripsikan hasil wawancara dan observasi untuk memperoleh data berupa tanggapan informan tentang masalah tersebut.

⁴⁵Hasil wawancara Oleh Bapak Abdul Wahab Ramli selaku Pimpinan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

Hasil Penelitian menunjukan bahwa menganalisa Ketidakjelasan Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo yang di alami oleh karyawan dengan hasil sebagai berikut :

a. Wewenang yang dimiliki

Wewenang dapat diatur dengan manajemen Perusahaan, karena kekuasaan dapat dipelajari. Sehingga peran manajemen dalam mengatur perusahaan sangatlah penting. Beberapa karyawan mengatakan bahwa memiliki kekuasaan jauh lebih penting daripada hanya memiliki otoritas. Pimpinan yang tidak bisa bekerja dan banyak mengeluh, karena tidak memiliki otoritas. Wewenang berkaitan dengan kekuasaan yang dijalankan oleh pimpinan untuk dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas perusahaan. Sebagaimana yang ungkapkan oleh Ibu Nur Enis posisi MRA bahwa:

“Wewenang itu hanya pada atasan saja jadi karyawan bawahan hanya melaksanakan apa yang di perintahkan. Kadang ada yang tidak setuju atas kebijakannya kemudian juga atas perintahnya kadang saya stress karena target kerja yang di berikan, tuntutan laporan”⁴⁶

Begitu pula wawancara peneliti terhadap Ibu Desri selaku karyawan Sales bahwa:

“Tentunya wewenang itu hanya pada atasan saja, maka mau tidak mau kami karyawan hanya bawahan harus laksanakan meskipun ada yang tidak kami setujui, kami harus melakukan pekerjaan denga tekun mencapai target dan bekerja dengan sistematis, tak di pungkiri stress dapat kami alami akibat beban kerja.”⁴⁷

⁴⁶Hasil wawancara Oleh Ibu Nur Enis, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁴⁷Hasil wawancara Oleh Ibu Desri, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

Hal ini tentunya sudah di perjelas oleh Bapak Abdul Wahab Ramli selaku Pimpinan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo:

“Tentang wewenang yang dimiliki tentunya masing-masing posisi memilikinya dan terkait wewenang perintah dan arahan tertinggi pastinya di pegang oleh pimpinan sisah komponen dalam perusahaan ini jalankan apa kebijakan pimpinan karena karyawan di sini sebagai pekerja yang memliki hak dan kewajiban”⁴⁸

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Peneliti mengatakan bahwa mereka mengerjakan tugas tergantung dari wewenang atasan. Dalam melakukan pekerjaan karyawan harus mengikuti atasan berat atau tidak tetap mengerjakannya sehingga terkadang merasakan stress apabila pekerjaan yang diberikan amat berat. Karyawan dalam menjalankan tugas harus berdasar pada perintah pimpinan mereka harus mengerjakan tugas sesuai dengan waktu yang di tentukan dan di tuntutan untuk mencapai target kerja hal ini tentu membuat karyawan stress jika belum menguasai pekerjaan tersebut. Dalam aspek wewenang tentunya pemegang kekuasaan tertinggi adalah pimpinan itu sendiri sehinningga dari hasil wawancara yang di lakukan terhadap pimpinan berpendapat bahwa bentuk kebijakan tertinggi ada pada pimpinan sehingga jajaran fungsional harus da wajib menjalankannya guna berjalannya sistem perusahaan.

b. Arah dan tujuan pekerjaan

Arah dan tujuan pekerjaan merupakan hal terpenting diketahui karyawan sebelum bekerja, ketidakjelasan arah kerja membuat karyawan mengalami stress dalam bekerja ketidakjelasan ini tentu akibat dari perubahan perencanaan kerja yang kadang kalah di lakukan oleh pimpinan yang mengharuskan karyawan untuk

⁴⁸Hasil wawancara Oleh Bapak Abdul Wahab Ramli selaku Pimpinan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

menjalankan kebijakan itu. Dari hasil data yang di peroleh bahwa pimpinan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo kadang memberikan kebijakan di luar dari perencanaan kerja sehinga karyawan harus menyesuaikan diri dalam menjalani kebijakan itu demi pencapaian dan peningkatan perusahaan. Sebagaimana yang uangkan oleh Ibu Nur Enis posisi MRA bahwa:

“Arah tujuan dalam bekerja itu di perintahkan langsung oleh atasan lalu kemudian sebagai karyawan harus melaksanakan. Hanya saja kendala yang saya alami biasa yang diperintahkan cukup sulit untuk saya laksanakan karena ketidaktahuan saya dan pekerjaan yang baru saya lakukan”⁴⁹

Begitu pula wawancara peneliti terhadap Ibu Desri selaku karyawan Sales bahwa:

“Arah dan tujuan dalam melakukan pekerjaan itu di tentukan oleh atasan lalu kemudian wajib kiranya harus di laksanakan meskipun ada beberapa hal yang belum saya kuasai akan perintah atasan tersebut.”⁵⁰

Dan Ibu Evi Nurlaili karyawan Sales supervisor pun mengungkapkan bahwa:

“Kendala karyawan karena beberapa peran yang diberikan tidak sesuai dengan kompetensi dan kemampuan yang di miliki sehingga langka alternatif PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo adalah dengan melakukan Pelatihan.”⁵¹

Dari hasil wawancara di atas menunjukan bahwa arah dan tujuan pekerjaan di tentukan oleh atasan sehingga wajib untuk karyawan melaksanakan perintah atasan. Terkadang karyawan kurang memahami dan bahkan sulit untuk menyesuaikan diri dari perintah yang di berikan dari atasan karena tidak adanya

⁴⁹Hasil wawancara Oleh Ibu Nur Enid, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁵⁰Hasil wawancara Oleh Ibu Desri, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁵¹ Hasil wawancara Oleh Bapak Ficky, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

orientasi atau pengenalan pekerjaan terlebih dahulu sehingga yang di harapkan karyawan agar ada pengenalan dan peletihan terlebih dahulu. Pelatihan yang karyawan sendiri merupakan proses sistematis dari pelatihan khusus sehingga arah dan tujuan perusahaan bisa di jalani oleh karyawan.

c. Alokasi waktu kerja

Alokasi waktu kerja seperti Disiplin karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo yaitu keberanian pimpinan untuk memberikan sanksi kepada karyawan yang melanggar disiplin kerja dalam hal alokasi waktu kerja yang sudah diterapkan dan tingkat pemberian kompensasi yang cukup memadai dapat mempengaruhi tegaknya disiplin kerja karyawan dan SOP juga sudah dijalankan oleh perusahaan. Pimpinan juga memberikan tingkat kompensasi yang cukup kepada karyawan dan pimpinan memberikan target pada karyawan sesuai dengan jabatan masing-masing. Begitu pula wawancara peneliti terhadap Ibu Rasmawati selaku karyawan Sales maskering bahwa:

“Waktu bekerja kami itu dalam sehari selama 8 jam mulai jam 08.00-17.00 wita mana lagi jika tidak mencapai target, kadang ada event-event. Sehingga waktu saya dengan keluarga kadang kurang.⁵²

Dari Ibu Nur Enis selaku Karyawan MRA juga mengungkapkan bahwa :

“Kami bekerja dari pagi sampai sore, jika ada yang tidak tepat waktu akan diberikan sanksi biasanya berupa teguran. Apalagi yang sudah berkeluarga khususnya karyawan perempuan biasa ada yang lambat karena urusi dulu anak dan suami“.⁵³

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Alokasi waktu kerja yang di tentukan oleh perusahaan sebanyak 8 jam dalam bekerja sehari mulai pukul

⁵²Hasil wawancara Oleh Ibu Risnawati, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁵³Hasil wawancara Oleh Ibu Nur Enis, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

08.00-17.00 wita tentu berdampak bagi karyawan. Dari fenomena yang terjadi banyak karyawan yang terlambat dalam bekerja terutama yang sudah berkeluarga karena peran ganda yang dialaminya hal ini membuat perusahaan untuk memperketat lagi disiplin waktu kerja. Stress yang dirasakan karyawan yang berkeluarga di alami oleh beberapa karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo karena dalam meningkatkan disiplin kerja perusahaan membuat sanksi jika ada yang melanggar masalah waktu kerja, selain juga waktu kerja yang di berikan cenderung sedikit karena karyawan dalam seharinya ada yang belum bisa mencapai target hingga mendapatkan sanksi jika target tidak terpenuhi.

Berdasarkan hasil fenomena yang ada dilapangan didapatkan data bahwa target yang harus dicapai pada karyawan tetap (*level officer*) tingkatannya berbeda beda ada yang 3 unit perbulan, 4 unit perbulan, 6 unit perbulan dan juga 10 unit mobil perbulan yang harus menjual. Bagi karyawan kontrak target penjualan 1 unit 1 bulan. Apabila karyawan mencapai target PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo memberikan kompensasi kepada karyawan yang sudah diterapkan pada SOP perusahaan kompensasi yang diberikan kepada karyawan berupa gaji, tunjangan, jaminan kesehatan/keselamatan, dana pensiun dan bonus kompensasi diberikan sesuai dengan kinerja karyawan baik karyawan berstatus tetap maupun kontrak.

Peraturan yang ditetapkan oleh PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo sama berlakunya bagi karyawan yang melanggar aturan yaitu akan dikenakan sanksi yang berlaku, sanksi yang telah diterapkan kepada karyawan yang melanggar aturan Masalah alokasi waktu kerja yaitu ada 2 (dua) sanksi. Pertama sanksi yang

diberikan pada karyawan yang datang terlambat yaitu berupa teguran dari atasan. Kedua jika karyawan tersebut mengulangi kesalahan tersebut dengan berulang kali akan di berikan sanksi yaitu peringatan SP 1, diberikannya sanksi tersebut agar karyawan tidak menyalagunakan dengan aturan yang ada.

d. Pertanggung jawaban yang dimiliki

Karyawan yang puas dengan apa yang diperoleh dari perusahaan akan memberikan kontribusi dan akan terus memperbaiki kinerjanya, sehingga kelalaian dan kerugian yang disebabkan oleh karyawan sangat minim terjadi, hasil kenerja karyawan dapat dilihat dari berbagai segi sehingga bisa membantu meningkatkan perusahaan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Evi Nurlaili karyawan Sales bahwa:

“Pertanggungjawaban yang saya lakukan mulai saat saya diterima ada perjanjian kerja sehingga saya harus bertanggung jawab atas apa yang saya kerjakan melaksanakan tugas dan kewajiban dengan sebaik-baiknya. Meskipun tanggung jawabnya berat dan akan berdampak pada diri berupa stress dan juga kurang waktu dengan keluarga namun harus di laksanakan.”⁵⁴

Begitu pula wawancara peneliti terhadap Ibu Nur Enis posisi MRA bahwa:

“Saya memiliki tanggung jawab yang besar karena bagian promosi media dan juga memberi peayanan jika ada complain. Sehingga tentunya akan menimbulkan stress jika ada kesalahan marketing dan ada yang komplain”.⁵⁵

⁵⁴Hasil wawancara Oleh Ibu Evi Nurlaili, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁵⁵Hasil wawancara Oleh Ibu Nur Enis, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

Hal yang dirasakan juga Dari Ibu Rasmawati Sales maskering selaku Karyawan Sales bahwa:

“Pekerjaan saya di lapangan sehingga beban kerja dan fisik juga terkuras karena posisi saya sebagai sales tentunya sebagai ujung tombak perusahaan harus bekerja dengan tak dan fisik. Sehingga saya amat merasakan stress luar biasa”⁵⁶

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa Pertanggung jawaban karyawan di miliki oleh setiap individu dalam perjanjian kerja sebelum karyawan di berikan tanggung jawab perusahaan telah menyatakan kesepakatan tertentu yang harus di jalani. Masalah pertanggung jawaban adalah masalah yang amat berat di jalankan oleh karyawan. Hal ini di rasakan oleh karyawan, pertanggung jawaban masalah keuangan adalah hal yang paling membuat tingkat stress meningkat, tata kelolah keuangan perusahaan menjadi hal terpenting karena dalam mengukur baik tidaknya finansial perusahaan tergantung dari tata kelolah dan pertanggung jawaban keuangan yang di laporkan pihak Finance admin, tentu dalam system pelaporan yang dikerjakan karyawan akan mengalami stress karena karyawan mengaku bahwa dalam system pelaporan yang di kerjakan kadang kalah pimpinan memberikan perintah untuk mengerjakan pelaporan yang baru sehingga sulit bagi karyawan untuk mengelolah system baru tersebut. Selain itu stress karena pertanggung jawaban juga di rasakan oleh karyawan dalam posisi sales karena mereka bekerja di lapangan setiap harinya sehingga pada akhir kerja mereka harus membuat laporan harian sehingga hal ini tentu membuat tingkat stress karyawan

⁵⁶Hasil wawancara Oleh Ibu Ramawati, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

meningkatkan mereka seharusnya ingin istirahat pada saat pekerjaan off namun harus tetap bekerja untuk membuat laporan pertanggung jawaban harian.

e. Apa yang diharapkan

Apa harapan karyawan untuk perusahaan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo adalah hal yang perlu di pertimbangkan oleh pihak perusahaan. Ketidakjelasan peran dari berbagai aspek yang sudah di jelaskan di atas membuat karyawan membuat harapan perusahaan untuk lebih memberkan kebijakan yang jelas. Dari hasil tanggapan Ibu Rasmawati selaku karyawan Sales maskering bahwa:

“Hal yang saya harapkan adanya pelatihan khusus kepada karyawan agar semakin memahami peran yang dijalani, selian itu juga yang di harapkan untuk meningkatkan program sosial agar pekerjaan bisa jadi berkah⁵⁷

Dari Ibu Nur Enis selaku Karyawan MRA juga mengungkapkan bahwa :

“Harapan kami adanya pelatihan berkala untuk karyawan karena saya sangat membutuhkan lalu kemudian hal terpenting tentu bonus dan promosi jabatan“.⁵⁸

Dari hasil wawancara di atas menunjukan bahwa karyawan sangat membutuhkan pelatihan guna untuk meningkatkan kapasitas karyawan agar bisa bekerja dengan kompetensi yang dimiliki dampaknya dari pelatihan itu agar karyawan bisa terhindar dari stress, selain itu pentingnya program sosial agar berguna bagi pekerjaan agar bisa berkah tentunya yang paling di inginkan karyawan tentunya penghargaan.

⁵⁷Hasil wawancara Oleh Ibu Rismawati, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁵⁸Hasil wawancara Oleh Ibu Nur Enis, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

3. Analisis Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.

Untuk mengenalisa Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, maka akan di deskripsikan hasil wawancara dan observasi untuk memperoleh data berupa tanggapan informan tentang masalah tersebut.

Hasil Penelitian wawancara di atas menunjukkan bahwa peneliti mengenalisa Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo yang di alami oleh karyawan dengan hasil sebagai berikut :

a. *Quantitative overload*

Tekanan waktu berpengaruh terhadap berbagai perilaku karyawan yang dapat menyebabkan turunnya kinerja karyawan yang akan berdampak pada turunnya kualitas karyawan. Ketika menghadapi tekanan anggaran waktu, karyawan akan memberikan respon dengan dua cara yaitu dengan menggunakan waktu sebaik-baiknya dan yang kedua dengan adanya tekanan waktu akan berpotensi menyebabkan perilaku yang menurunkan kinerja karyawan.

Karyawan pada PT. Hadji Kalla merasakan tekanan kerja yang amat berat karena kelebihan peran yang di jalani oleh karyawan mereka harus mengerjakan pekerjaan satu sampai dua bentuk kerja dalam satu waktu seperti pada hasil wawancara Ibu Rahmatila posisi Sales bahwa:

“Pekerjaan utama sales memang menjual sudah berkaitan juga sama promosi, Posisi sales ini selalu diberikan tugas tambahan jika perusahaan mengadakan event pemasaran produk sehingga saya juga harus mengerjakan tugas lainnya yang membuat saya mengalami stress kerja. Jangankan setiap bulan 3 kali seminggu itu biasa ada event, dan biasa juga

ada kegiatan pemerintahan atukah swasta pihak kami menjadi sponsor dan paling sering di adakan di waktu weekend.”⁵⁹

Hal yang dirasakan juga Dari Ibu Rasmawati Sales maskering selaku Karyawan Sales bahwa:

“Stress karena saya sebagai sales harus melakukan promosi, menjual produk, menawarkan lalu kemudian membuat laporan juga sehingga hal itu membuat saya stress, terkadang lagi jika saya harus melanyani keluhan konsumen.”⁶⁰

Dalam posisi sales mereka harus bekerja di lapangan melakukan pelayanan untuk public, melakukan editing promosi, dan melakukan penjualan produk yang di pasarkan untuk public setelahnya dengan satu waktu mereka harus melaporkan setiap kegiatan dan hasil dari pekerjaan tersebut di tiap harinya, apabila karyawan tersebut tidak bisa melaporkan hasil dari pekerjaanya tersebut maka karyawan mengorbankan waktu istirahatnya untuk membuat laporan. Mengerjakan pekerjaan dalam satu waktu membuat karyawan mengalami stress dalam bekerja di karenakan tuntutan kerja dan juga tekanan waktu dari perusahaan. Hal yang paling berat karyawan lakukan khususnya di posisi MRA dan sales terkadang mereka harus membantu untuk menyiapkan kegiatan Event yang kadang dilakukan 1 kali dalam sebulan bahkan 3 kali seminggu dan juga terkadang jika ada kegiatan yang dimana PT Hadji Kalla menjadi sponsor dan weekend tersebut paling sering di waktu weekend tentunya membuat karyawan harus mengorbankan waktu libur dan juga Bersama keluarga.

⁵⁹Hasil wawancara Oleh Ibu Rahnatila , Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁶⁰Hasil wawancara Oleh Ibu Rasmawati, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

b. *Qualitative overload*

Qualitative overload merupakan kelebihan beban kerja diakibatkan adanya ketidaksesuaian antara kemampuan yang dimiliki dengan beban kerja yang mereka terima. *Overload* secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit sehingga menyita kemampuan karyawan.

Karyawan pada PT Hadji Kalla Merasakan kelebihan beban kerja yang diakibatkan adanya ketidaksesuaian antara kemampuan yang dimiliki dengan beban kerja yang mereka terima.

Seperti dari hasil wawancara Dari Ibu Nur Enis selaku Karyawan MRA juga mengungkapkan bahwa :

“Saya selalu mendapatkan pekerjaan yang berat dan bisa menimbulkan stress karena pimpinan biasanya memberikan dadakan yang tidak saya kuasai”⁶¹

Dari hasil tanggapan Ibu Rasmawati selaku karyawan Sales marketing bahwa:

“Hal terberat bagi saya di suruh kerjakan metode laporan baru atau menggunakan aplikasi yang baru sehingga saya harus butuh waktu belajar lagi”⁶²

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa perusahaan memberikan pekerjaan pada karyawan yang mereka tidak kuasai sehingga butuh waktu untuk menguasai peran dan tugas yang diberikan. Karyawan hanya sebatas diberikan orientasi tanpa adanya agenda pelatihan manajemen kerja.

⁶¹Hasil wawancara Oleh Ibu Nur Enis, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

⁶²Hasil wawancara Oleh Ibu Rasmawati, Karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, tanggal 20 agustus 2022

Fenomena dan hasil wawancara di lapangan dapat di temukan bahwa masalah tipokesi masing-masing tentunya seluruh perangkat dan komponen yang ada di PT Hadji Kalla cabang Palopo sudah menjalani fungsinya masing-masing hanya saja terkadang ada yang harus menjalankan fungsi lain di luar dari peran dan tanggungjawabnya seperti posisi MRA dan harus di kantor melakukan pelayanan namun jika dibutuhkan di lapangan dia harus turun untuk menjalankan perintah tugas.

C. Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian bertujuan untuk menganalisa Manajemen Kinerja karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Palopo. Untuk keperluan analisis, maka telah di lakukan proses Wawancara dan Observasi terhadap 6 Orang Informan penelitian dengan beberapa Item Pertanyaan maupun pernyataan.

1. Analisis Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo

Konflik peran dapat terjadi dimana dan kapan pun pada manusia baik dalam kedudukannya sebagai makhluk individu maupun sebagai makhluk sosial. Konflik peran yang terjadi Pada PT. Hadji Kalla Toyota Palopo banyak bentuknya dan beragam pula jenisnya. terjadinya konflik peran ketika Karyawan yang melaksanakan satu peran dalam pekerjaan membuatnya merasa kesulitan untuk memenuhi harapan peran yang lain seperti memaksimalkan waktunya untuk keluarga dan mengurus keluarga. Konflik ini cenderung makin berkembang ketika tuntutan pekerjaan dan tuntutan peran sosial dalam keluarga sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Konflik mampu menghancurkan

organisasi melalui penciptaan dinding pemisah antara rekan sekerja, menghasilkan kinerja yang buruk, dan bahkan pengunduran diri. Konflik peran pada karyawan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dilihat dari indikator:

a. Tipe Tugas

Dari setiap jabatan mengalami konflik peran yang berbeda sehingga tugas yang diberikan kadang kalah harus dikorbankan salah satunya agar tercapainya target kerja yang urgensi. Dari hasil analisis data dalam tipe tugas di temukan bahwa klasifikasi jabatan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo masing-masing mengalami konflik peran yang beragam macamnya.

b. Norma-norma Konflik

Konflik sering kali terjadi di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo karena masing-masing pihak memandang satu sama lainnya sebagai penghalang dalam pencapaian target oleh pihak tertentu namun diselesaikan dengan profesional dan juga mengikuti norma-norma konflik yang ada. Dari hasil analisis data yang telah diperoleh menunjukkan bahwa konflik bisa saja terjadi antar berbagai sisi baik itu antara karyawan dan karyawan, karyawan dan atasan sampai antara pihak atasan sehingga mereka dalam mengatasi konflik harus mengikuti norma-norma konflik yang ada sehingga tata laksana perusahaan bisa berjalan dengan baik dan tidak berdampak akibat konflik yang ada.

c. Kepuasan dengan Kelompok.

Karyawan merasakan kepuasan dengan tim yang di bentuk, perusahaan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo membentuk tim dalam mencapai

target perusahaan tujuan selain meningkatkan pendapatan juga karyawan bisa membantu satu sama lain sehingga karyawan tidak merasakan stress akibat pekerjaan menumpuk.

d. Resolusi Konflik

Dari hasil analisis data yang diperoleh konflik yang terjadi baik itu di kantor maupun di rumah karyawan menghadapinya dan menyelesaikannya dengan profesional, tentunya harus dimediasi oleh atasan jika ada permasalahan dengan rekan kerja. Tidak mudah untuk menyelesaikan konflik yang terjadi. Meski juga bukan hal yang mustahil dapat diselesaikan dengan pendekatan resolusi konflik. Karyawan tentunya sudah profesional dalam mengatasi konflik yang ada dengan melakukan resolusi konflik meskipun hal itu sulit untuk dilakukan.

Untuk mengatasi konflik peran pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dilakukan beberapa hal sebagai berikut :

1) Pengenalan

Kesenjangan antara keadaan yang ada diidentifikasi dan bagaimana keadaan yang seharusnya. Satu-satunya yang menjadi perangkap adalah kesalahan dalam mendeteksi (tidak memedulikan masalah atau menganggap ada masalah padahal sebenarnya tidak ada). Dalam hasil penelitian yang diperoleh pada norma pengenalan yang seharusnya diketahui oleh karyawan menjadikan mereka bekerja dengan sistem yang tidak terkontrol dengan baik, dalam bekerja Sebagian besar karyawan bekerja tanpa adanya pengenalan teknis terkait perannya sehingga mereka cenderung bekerja tanpa pengembangan kompetensi sehingga jika tidak

memenuhi target kerja maka berefek bagi tanggung jawab di luar perusahaan seperti keluarga, interaksi sosial dan interaksi lainnya. Karyawan harus bekerja sesuai target tanpa adanya pengenalan tentang teknis kerja. Di mana hal ini seharusnya di dapatkan oleh karyawan setelah di terima dalam bekerja, penyesuaian diri akan berjalan dengan waktu lama karena karyawan di harusnya untuk menganalisa sendiri apa yang menjadi kerja dan tanggung jawabnya.

2) Diagnosis

Inilah langkah yang terpenting. Metode yang benar dan telah diuji mengenai siapa, apa, mengapa, dimana dan bagaimana berhasil dengan sempurna. Pusatkan perhatian pada masalah utama dan bukan pada hal-hal sepele. Beragam permasalahan yang didapatkan oleh karyawan baik itu pada lingkup perusahaan yang menargetkan karyawan dalam bekerja secara maksimal sehingga berdampak pada psikologi karyawan dan mengalami stress kerja, jika stress kerja di alami karyawan maka akan berdampak juga pada prilakuknya dalam keluarga. Rata-rata karyawan merasakan stress kerja berdampak pada psikologi dan fisikis mereka sehingga kadang mereka tidak mampu lagi mengendalikan diri dan perannya sebagai istri dan suami maupun orang tua tidak bisa lagi di jalannya dengan baik karena efek dari stress kerja.

3) Menyampaikan suatu solusi

Kumpulkanlah masukan mengenai jalan keluar yang memungkinkan dari orang-orang yang terlibat didalamnya. Saringlah penyelesaian yang tidak dapat diterapkan atau tidak praktis. Jangan sekali-kali menyelesaikan dengan cara yang tidak terlalu baik. Carilah yang terbaik. Peran dalam memberikan solusi atas

masalah dan yang di alami karyawan harus di fasilitasi oleh pihak perusahaan. Pihak perusaan terbuka atas karyawan yang mengalami kesulitan dalam bekerja dan sampai mengalami stress kerja sehingga perusahaan membuat suatu kebijakan untuk memberikan waktu refresing sesaat sebagai contoh berwitasa sambil bekerja. Hal ini tentu menjadi solusi yang di lakukan perusahaan dalam pengendalian stress karyawan. Secara garis besar karyawan yang sudah berkeluarga lebih banyak mengalami stress di bandingkan karyawan yang belum menikah di karenakan peran ganda yang harus di lakukan dan tanggung jawab atas hal ini antara kerja dan keluarga.

4) Pelaksanaan

Ingatlah bahwa akan selalu ada keuntungan dan kerugian. Hati-hati, jangan biarkan pertimbangan ini terlalu mempengaruhi pilihan dan arah perusaan. Hasil penelitian menunjukan bahwa dalam implementasi tugas karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan rencana program-program yang telah di buat oleh perusahaan pada saat rapat tahunan namun tinggal bagaimana karyawan tersebut melakasanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab serta propesional dalam pekerjaan selanjutnya pelaksanan sistem rotasi *Schedule* dalam bekerja yang di laksanaakan dengan baik dapat dilihat adanya hasil yang bagus dengan karyawan dalam hasil penelitian mencapai target dalam bekerja dan juga secara waktu yang di berikan oleh perusahaan sudah di jalankan dengan baik. Pada saat pelaksanaan tugas karyawan terdapat juga karyawan yang mengalami kendala seperti kadang karyawan tidak memenuhi target kerja di tahun sebelumnya karena adanya Pandemi Covid-19 Sehingga

pendapatan perusahaan menurun sehingga berdampak juga pada tingkat stress karyawan yang memaksakan dirinya untuk mencapai target, hal ini cepat di tanggapinya oleh pihak perusahaan di tahun 2021 dengan keputusan perusahaan menurunkan target dan waktu kerja.

5) Evaluasi

Penyelesaian itu sendiri dapat melahirkan serangkaian masalah baru. Jika penyelesaiannya tampak tidak berhasil, kembalilah ke langkah-langkah sebelumnya dan cobalah lagi. Evaluasi bisa di nilai dengan cara sistematis, maka penilaian juga akan lebih memiliki dasar, dibandingkan hanya membahas kinerja secara umum saja. Hasilnya adalah perusahaan bisa tahu apa saja dibutuhkan oleh karyawan selama bekerja. Selain itu, tiap karyawan juga menjadi lebih mengetahui tanggung jawab mereka. Ditambah lagi, mereka juga mengerti apa saja yang harus diperbaiki didalam proses pelaksanaan pekerjaan agar bisa memberikan peforma lebih baik.

2. Analisis Ketidakjelasan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo

Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan. Ketidakjelasan peran merupakan kesenjangan pemahaman, ketidakpastian, dan ketidakjelasan apa yang harus dilakukan seseorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Ketidakjelasan peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyaknya terjadi perpindahan pekerjaan,

penurunan kepuasan kerja sehingga dapat menimbulkan stress kerja pada karyawan. Ketidakjelasan peran memberikan pengaruh terhadap stres kerja. Adanya ketidakjelasan peran dalam suatu perusahaan, dapat membuat kinerja Karyawan menjadi kurang optimal dalam menangani kliennya, sehingga dapat menurunkan kinerja.

Ketidakjelasan peran yang dialami pada karyawan pada PT. Hadji Kalla Cabang Palopo dapat dilihat pada indikator:

a. Wewenang yang dimiliki

Pelaksanaan tugas karyawan mendasar pada pimpinan sebagai pemberi wewenang sehingga karyawan wajib kiranya melakukan perintah yang diberikan oleh atasan. Karyawan yang melaksanakan tugas yang diberikan beberapa merasakan stress karena terkadang terdapat ketidakjelasan peran yang diberikan oleh pimpinan sehingga perlu waktu karyawan untuk belajar dan menyesuaikan diri pada pekerjaan yang diberikan.

b. Arah dan tujuan pekerjaan

Arah dan tujuan pekerjaan terkadang tidak jelas karena wewenang pimpinan yang langsung memberikan tugas yang tidak di kuasai oleh karyawan sehingga menimbulkan stress hal ini tentunya di rasakan oleh karyawan baru yang membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan pekerjaannya sehingga hal terpenting bagi karyawan adalah pihak PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo harus memberikan pelatihan khusus untuk posisi tugas yang ada di perusahaan.

c. Alokasi waktu kerja

Alokasi waktu dalam bekerja telah di atur oleh pihak PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo tentunya jam kerja yang ditetapkan oleh perusahaan cenderung memberatkan khususnya karyawan yang berkeluarga yang harus bekerja pada pukul 08.00 sehingga kadang keluarga tidak diberikan pelayanan secara utuh terutama karyawan perempuan. Tentunya jika alokasi waktu tersebut di langar akan di berikan berupa sangsi.

d. Pertanggung jawaban yang dimiliki

Dari analisis data yang ditemukan menunjukkan bahwa Pertanggung jawaban karyawan di miliki oleh setiap individu dalam perjanjian kerja sebelum karyawan di berikan tanggung jawab perusahaan telah menyatakan kesepakatan tertentu yang harus di jalani. Masalah pertanggung jawaban adalah masalah yang amat berat di jalankan oleh karyawan. Hal ini di rasakan oleh karyawan, pertanggung jawaban masalah keuangan adalah hal yang paling membuat tingkat stress meningkat.

e. Apa yang diharapkan

Dari analisis data yang diperoleh menunjukkan bahwa karyawan sangat membutuhkan pelatihan guna untuk meningkatkan kapasitas karyawan agar bisa bekerja dengan kompetensi yang dimiliki dampak dari pelatihan itu agar karyawan bisa terhindar dari stress.

Dari hasil analisis data yang diperoleh karyawan memberikan tanggapan tentang harapan mereka pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo di bawah ini:

1) Pegakuan dan aspirasi

Ucapan terima kasih dari atasan ketika sudah menyelesaikan tugas sangat didambakan oleh karyawan. Di tengah maraknya masalah mental yang terjadi pada karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo tentu cenderung mengalami stress yang semakin hari semakin meningkat akibat dari ketegasan perusahaan untuk memberikan karyawan tanggung jawab masing-masing yang kadang tidak adanya ketidakjelasan peran. Banyak karyawan yang merasa tidak merasakan apresiasi dari tempat mereka bekerja. Hal yang diharapkan karyawan adalah menginginkan komunikasi dua arah dengan atasan yang dapat membuat kemampuannya berkembang. Atasan bagi karyawan dianggap sebagai mentor yang diharapkan mampu menginspirasi dan motivasi karyawan

2) Program sosial

Kegiatan sosial sebenarnya menjadi kegiatan yang diharapkan karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo. Dalam kegiatan sosial, karyawan diberikan keleluasan untuk bersosialisasi dengan kolega sekaligus juga relaksasi melepaskan stress dan rutinitas pekerjaan. Selain kegiatan ini, program sosial yang dirasa bermanfaat bagi karyawan adalah kegiatan *Volunteering*. Hal ini berguna untuk melatih kepekaan karyawan untuk melayani individu di dalam dan luar perusahaan.

3) Keuntungan bagi keluarga

Bagi karyawan sudah menikah dan berkeluarga, mereka biasanya akan memikirkan hal masalah keluarga. Dalam resolusinya, karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo memikirkan tunjangan keluarga serta asuransi

Kesehatan yang juga harus diperuntukan bagi istri/suami serta anak. Dengan menambahkan *benefit* untuk keluarga, karyawan menganggap hal tersebut adalah aksi perusahaan untuk mensejahterakan tidak hanya individu karyawannya, tapi juga anggota keluarganya secara menyeluruh.

4) Diberikan *Jibdesc* Sesuai keahlian

Pegawai merasa akan lebih bersemangat bekerja jika mengerjakan sesuatu sesuai keahlian. Meski karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo dituntut untuk mengerjakan banyak hal dalam satu waktu, setidaknya karyawan merasa bahagia dan dihargai jika mengerjakan sesuatu yang memang ia sukai dan pahami. Hal terasakan oleh karyawan di karena beberapa mereka di berikan tugas tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki sehingga menimbulkan tingkat stress karena karyawan harus belajar dulu sebelum mengerjakan.

5) Fasilitas yang permanen

Salah satu yang dianggap penting bagi karyawan saat ini adalah waktu kerja yang *fleksibel*. Bekerja dari rumah, *coffee shop*, atau di luar kota menjadi hal mahal yang bisa dirasakan karyawan namun hal ini hanya sekedar harapan karyawan, selain itu tingginya minat pegawai untuk *travelling* dari waktu ke waktu. Tren bekerja *nine-to-five* sudah dianggap ketinggalan jaman dan tidak akan membuat pekerjaanya menjadi produktif. Perusahaan yang menawarkan kemewahan ini disebut-sebut mampu mengatur *work and life balance* di kalangan karyawannya. Fleksibilitas yang permanen dianggap dapat mengurangi stress di tempat kerja, memberikan pengaruh positif kepada lingkungan, dan meningkatkan produktivitas.

3. Analisis Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo.

Kelebihan peran terjadi ketika ekspektasi untuk peran tersebut melampaui kemampuan individual.⁶³ Kelebihan peran yaitu beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Individu merasa kurang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, karena standar yang terlalu tinggi.

Hasil Penelitian wawancara di atas menunjukkan bahwa peneliti menganalisa Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo yang di alami oleh karyawan dengan hasil sebagai berikut :

a. *Quantitative overload*

Tipe tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan Beragam macamnya, beberapa karyawan merasakan banyak pekerjaan yang harus di selesaikan oleh karyawan mulai dari mereka harus melakukan pekerjaan lapangan hingga pelaporan sehingga karyawan merasakn stress akibat dari pekerjaan yang sangat beragam yang harus di selesaikan.

b. *Qualitative overload*

Dari analisis data yang diperoleh menunjukkan bawah perusahaan memberikan pekerjaan pada karyawan yang mereka tidak kuasai sehingga butuh waktu untuk menguasai peran dan tugas yang diberikan. Karyawan hanya sebatas diberikan orientasi tanpa adanya agenda pelatihan manajemen kerja.

⁶³ Griffin. A First Look at Communication Theory.8thedition. (Boston:McGraw Hill.Bungin, 2010) h.19

Akibat dari tuntutan kerja dan peran ganda yang di jalani oleh karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo menimbulkan dampak

1) kurangnya variasi stimulus dalam pekerjaan,

Agar karyawan dapat bekerja sesuai yang diharapkan, maka dalam diri seorang karyawan harus ditumbuhkan motivasi bekerja dan menganalisa stimulus dalam pekerjaan untuk meraih segala sesuatu yang diinginkan. Apabila semangat kerja menjadi tinggi maka semua pekerjaan yang dibebankan kepadanya akan lebih cepat dan tepat selesai. Pekerjaan yang dengan cepat dan tepat selesai adalah merupakan suatu prestasi kerja karyawan yang baik

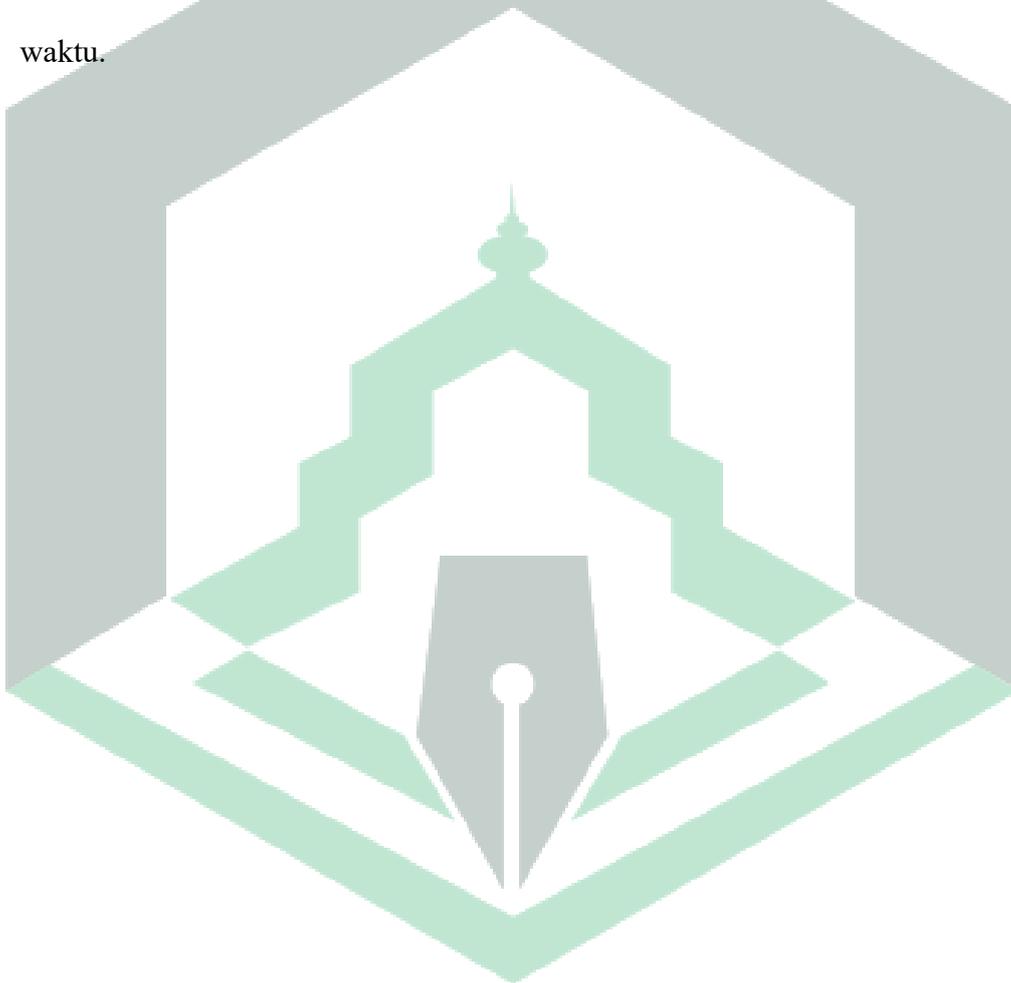
Karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo merasakan ketidakadanya Analisa stimulus dalam pekerjaan hal ini di pengaruhi oleh motivasi kerja yang di rasakan karyawan berkurang karena adanya peran ganda yang harus di kerjakan oleh karyawan. Motivasi mertambah berkurang karena tekanan dan tuntutan pekerjaan sehingga mengakibatkan karyawan kurang menganalisis stimulus untuk keluar dari zona stress.

2) Tidak ada tuntutan atas kreatifitas dan pemecahan masalah

Kurangnya Tuntutan atas kreatifitas dan masalah yang harus karyawan lakukan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo. Hal ini karena pimpinan hanya memberikan ketegasan pada karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya tanpa arahan bagaimana dalam pemecahan masalah dan bekerja kreatif sehingga karyawan di ambang tuntutan kerja tidak bisa memutuskan untuk menganalisa keadaan karena memfokuskan perhatiannya pada target kerja.

3) Rendahnya kesempatan untuk interaksi sosial dan pekerjaan

Kurangnya interaksi sosial dan pekerjaan yang di rasakan oleh karyawan membuat sosialnya berkurang karena beberapa karyawan merasakan peran ganda yang di jalannya membuat kurangnya interaksi sosial bukan hanya itu dalam lingkup pekerjaan juga kurangnya interaksi sesama karyawan juga di rasakan oleh karyawan karena tuntutan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Analisis *Role Stres* Karyawan Pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo. Di mana terdapat analisis Konflik Peran, Ketidakjelasan peran, dan Penulis Kelebihan Peran dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Analisis Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, Dari setiap jabatan mengalami konflik peran yang berbeda sehingga tugas yang diberikan kadang kalah harus dikorbankan salah satunya agar tercapainya target kerja yang urgensi. Dari hasil analisi data dalam tipe tugas di temukan bahwa klasifikasi jabatan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo masing-masing mengalami konflik peran yang beragam macamnya. Konflik sering kali terjadi di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo karena masing-masing pihak memandang satu sama lainnya sebagai penghalang dalam pencapaian target oleh pihak tertentu namun diselesaikan dengan prepesional dan juga mengikuti norma-norma konflik yang ada. konflik bisa saja terjadi antar berbagi sisi baik itu antara karyawan dan karyawan, karyawan dan atasan sampai antara pihak atasan sehingga mereka dalam mangatasi konflik harus mengikuti norma-norma konflik yang ada sehingga tata laksana perusahaan bisa berjalan dengan baik dan tidak berdampak akibat konflik yang ada. Karyawan merasakan kepuasan dengan tim yang di bentuk, perusahaan PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo membentuk tim

dalam mencapai target perusahaan tujuan selain meningkatkan pendapatan juga karyawan bisa membantu satu sama lain sehingga karyawan tidak merasakan stress akibat pekerjaan menumpuk. Konflik yang terjadi baik itu di kantor maupun di rumah karyawan menghadapinya dan menyelesaikannya dengan profesional, tentunya harus dimediasi oleh atasan jika ada permasalahan dengan rekan kerja. Tidak mudah untuk menyelesaikan konflik yang terjadi. Meski juga bukan hal yang mustahil dapat diselesaikan dengan pendekatan resolusi konflik. Karyawan tentunya sudah profesional dalam mengatasi konflik yang ada dengan melakukan resolusi konflik meskipun hal itu sulit untuk dilakukan.

2. Analisis Ketidakjelasan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo, menunjukan bahwa Wewenang yang dimiliki Otoritas lahir sebagai akibat dari otoritas yang lebih tinggi. Hal yang dirasakan karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo yang mengakibatkan stress kerja di alami mereka akibat dari otoritas tertinggi memberikan perintah berlawanan dengan otoritas yang lebih di bawah. Arah dan tujuan pekerjaan merupakan hal terpenting di ketahui karyawan sebelum bekerja, ketidakjelasan arah kerja membuat karyawan mengalami stress, implementasi tujuan pekerjaan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo telah menjankan kewajiban untuk melakukan penyampain tugas agar sesuai dengan rencana program-program yang telah di buat oleh perusahaan Alokasi waktu kerja seperti Disiplin karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo yaitu keberanian pimpinan untuk memberikan sanksi kepada karyawan yang melanggar

disiplin kerja dalam hal alokasi waktu kerja yang sudah diterapkan dan tingkat pemberian kompensasi yang cukup memadai dapat mempengaruhi tegaknya disiplin kerja karyawan dan SOP juga sudah dijalankan oleh perusahaan. karyawan memberikan tanggapan tentang harapan mereka pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo Yaitu Pegakuan dan aspirasi, Program sosial, Keuntungan bagi keluarga, Diberikan *Jibdesc* Sesuai keahlian, Fasilitas yang permanen.

1. Analisis Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo pada indikator *Quantitative overload* dari fenomena yang didapatkan di lapangan menunjukkan bahwa karyawan merasakan tekanan kerja yang amat berat karena kelebihan peran yang di jalani oleh karyawan mereka harus mengerjakan pekerjaan satu sampai dua bentuk kerja dalam satu waktu. Akibat dari tuntutan kerja dan peran ganda yang di jalani oleh karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo menimbulkan dampak *Qualitative overload* yaitu Kurangnya variasi stimulus dalam pekerjaan, Tidak ada tuntutan atas kreatifitas dan pemecahan masalah, Rendahnya kesempatan untuk interaksi sosial dan pekerjaan

B. Saran

Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti, maka peneliti mengajukan masukan, yaitu :

1. Analisis Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo hendaknya pimpinan harus memberikan kebijakan kepada karyawan yang sudah berkeluarga masalah waktu jam kerja agar karyawan yang

berstatus sebagai istri/suami dan orang tua bisa bertanggung jawab juga kepada keluarga dan tidak melalaikan kewajibannya dalam keluarga. Kemudian pada karyawan seharusnya bisa melakukan manajemen waktu agar kedua perannya baik dalam pekerjaan maupun dalam keluarga bisa di jalani dengan baik.

2. Analisis Ketidakjelasan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo khususnya pada perusahaan agar bisa memberikan orientasi terlebih dahulu sebelum memberikan peran pada karyawan agar tatalaksana tujuan dari pekerjaan bisa di kerjakan karyawan sesuai harapan perusahaan. Kemudian kepada karyawan seharusnya memukan pendapat pada pimpinan perusahaan tentang ketidakjelasan peran yang dia lakukan.
3. Analisis Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo seharusnya pihak perusahaan bisa memberikan keringanan kerja pada karyawan yang diberikan pekerjaan ganda seperti sales yang harus bekerja di lapangan namun dituntut untuk melaporkan secara tertulis setelahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Nugroho. *E-Commerce: Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya*. (Bandung: Informatika Bangun. 2006)
- Agus, Dharma. “*Manajemen Supervisi*”. (Jakarta: Raja Grafindo Persada.2014)
- Ahmadi. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*. (Jakarta: Balai Pustaka.2017)
- Anoraga, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta : Rineka Cipta. 2011)
- Bilson Simamora. *Analisis Multivariat Pemasaran*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2017)
- Cokorda Gede Rama Putra Trisnu dan I Gusti Made Suwanda, Peran Role Stress Dan Burnout Terhadap Professional Commitment Karyawan Pt. Buana Inti Permai Denpasar, *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 6, No. 11, 2017: 6298-6323
- Davis, Keith & Newstrom, W. *Perilaku Dalam Organisasi*. (Edisi 7). Terjemahan Erlangga. (Jakarta: Erlangga.1999)
- Dewi, Made Yustiari dan I Ketut Sujana “Pengaruh Ukuran Perusahaan dan Profitabilitas Pada Praktik Perataan Laba Dengan Jenis Industri Sebagai Variabel Pemoderasi Di BEI”. ISSN 2302-8556. E-journal Akuntansi Universitas Udayana. 2004.
- Dr.Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, ed. Hasan Sazali (Jl.Ekarasmi Medan Sumatera Utara, 2020).
- Eny Lestary Widarni. dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Motivasi Pelayanan Publik Dan Role Stress Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Kereta Api Indonesia Daop Viii”. Program Studi Manajemen, STIEKN Jaya Negara Malang Tahun 2020. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Volume 10 (2), Oktober 2020
- Firnanti, Hanna, 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Auditor. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. Vol.15.No.1.
- Fogarty, Robin, *The Mindful School: How to Integrate the Curricula*, (Palatine, III.: Skylight Publishing, Inc., 2002)
- Fred Luthans, *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, (PT. Andi: Yogyakarta.2006)
- Gibson, James L. et al. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. (Jakarta: Binarupa Aksara. 1996)

- Gregson, T. *Life without stress*. (Jakarta: Prestasi Pustaka Raya.2007)
- Griffin. *A First Look at Communication Theory.8thedition*. (Boston:McGraw Hill.Bungin, 2010)
- Griffin. *A First Look at Communication Theory.8thedition*. (Boston:McGraw Hill.Bungin, 2010)
- Hamali, Arif Yusuf. *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: CAPS. Hasibuan, Malayu. 2016)
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Bumi Aksara. 2018)
- Johnson, W. M., Christensen, C. M. & Kagerman, H. *Reinventing Your Business Model*". Harvard Business Review. 2008
- Mauli, Tiur, dkk. 2012. Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Karyawan. (studi kasus pada dosen politniknegeri bengkalis). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* Volume 1, No 1, Des, 2012
- Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992)
- Mukhlis. Pengaruh Role Stres Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Auditor Di Kantor Akuntan Publik Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Ekonomi*. VOL. 11 NO. 2 DESEMBER 2021
- Nuryaman dan Veronica Christina. *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis*. (Bogor: Ghalia Indonesia.2015)
- Prof. Dr. Sugiyono, "Memahami Penelitian Kualitatif", (Bandung : ALFABETA,2017)
- Prof. Dr.A.Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Penelitian Gabungan*, (Bandung : Jaya Satu. 2017)
- Robbins, P. Stephen. *Perilaku Organisasi. Edisi Sembilan, Jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok* (Jakarta.Gramedia.2003)
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. *Perilaku Organisasi buku 1 edisi ke-12*. (Jakarta: Salemba Empat.2008)
- Sani, Achmad & Vivin Maharani. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Kuisisioner dan Analisis Data)*. Malang : UIN MALIKI Press. Cetakan Ke-2. 2013

Sheridan, C.L & Radmacher, S. A. *Health Psychology: Challenging The Biomedical Model*. (New York: John Wiley & Sons, inc. 1992)

Sopiah. *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Andi Offset.2008)

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Veithzal Rivai Zainal, S. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan . Edisike-7*. (Depok: PT RAJAGRAFINDO.2015)

Wirawan. *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. (Jakarta: Rajawali Pers.2012)



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1 : Instrumen Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Variabel	Indikator	Pertanyaan
<p>Analisis Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipe Tugas (Task Type) 2. Norma-norma Konflik (Conflict Norms) 3. Kepuasan dengan Kelompok (Satisfaction with the Group), 4. Kesukaan (Liking) 5. Keinginan untuk tetap tinggal dalam kelompok (Intent to Remain) 6. Kesamaan Tujuan (Goal Similarity) 7. Resolusi konflik (Conflict Resolution) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana anda membagi waktu anda bekerja dan juga sebagai suami/istri di rumah? 2. Bagaimana karakteristik pekerjaan yang di berikan kepada anda ? 3. Terkait dengan tuntutan pekerjaan anda di perbankan apakah dapat menimbulkan konflik atau masalah terhadap keluarga ? 4. Apakah anda merasa suka dan nyaman dengan pekerjaan anda sekarang?, apa yang membuat anda nyaman ! 5. Apakah anda selalu bekerjasama secara tim/kelompok dalam menyelesaikan tugas? 6. Apakah anda tetap berkeinginan untuk berja di perusahaan ini ? 7. Apa yang lebih menjadi prioritas dalam kehidupan anda, pekerjaan atau keluarga?, Jika keluarga, mengapa?, Jika Pekerjaan, mengapa? 8. Dengan adanya permasalahan yang terjadi antara keluarga dan pekerjaan, harapan apa yang anda inginkan dari perusahaan jika masalah itu terjadi dalam diri anda?
<p>Analisis Ketidakjelasan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wewenang yang dimiliki 2. Arah dan tujuan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wewenang apa yang di berikan kepada anda dari perusahaan ?

<p>Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo</p>	<p>pekerjaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Alokasi waktu kerja 4. Pertanggung jawaban yang dimiliki 5. Apa yang diharapkan 6. Apa yang harus dilakukan 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Bagaimana arah dan tujuan pekerjaan anda ? 3. Bagaimana anda melakukan manajemen waktu dalam bekerja dengan tugas peran yang di berikan kepada anda? 4. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban anda kepada perusahaan dari hasil pekerjaan anda lakukan ? 5. Apa yang anda harapkan kepada perusahaan jika ada ketidakjelasan peran yang di berikan kepada ? 6. Apa yang harus anda lakukan dari ketidakjelasan peran yang di berikan kepada anda dari perusahaan ?
<p>Analisis Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Quantitative overload</i> 2. <i>Qualitative overload</i> 3. <i>Quantitative underload</i> 4. <i>Qualitative underload</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tindakan anda jika di berikan pekerjaan tambahan dengan waktu bekerja yang sedikit ? 2. Apa yang anda lakukan jika di berikan peran dan pekerjaan tambahan yang anda tidak kuasai ? 3. Apa yang anda lakukan jika waktu luang anda banyak di akibatkan pekerjaan terselesaian dengan cepat ? 4. Apakah perusahaan akan memberikan peran dan tugas tambahan jika peran anda sekarang sangat sederhana? Jika ya, bentuk peran/tugas tambahan apa yang di berikan, jika tidak, kenapa perusahaan tidak memberikan peran/tugas tambahan ?

LAMBAR WAWANCARA

ANALISIS *ROLE STRESS* KARYAWAN PADA PT. HADJI KALLA TOYOTA CABANG PALOPO

A. Data Informan

Nama/Inisial :

Usia :

Jabatan :

Status Perkawinan :

Tahun Bekerja :

B. Wawancara

1. Analisis Konflik Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo
 - a. Bagaimana anda membagi waktu anda bekerja dan juga sebagai suami/istri di rumah?
 - b. Bagaimana karakteristik pekerjaan yang di berikan kepada anda ?
 - c. Terkait dengan tuntutan pekerjaan anda di perbankan apakah dapat menimbulkan konflik atau masalah terhadap keluarga ?
 - d. Apakah anda merasa suka dan nyaman dengan pekerjaan anda sekarang?, apa yang membuat anda nyaman !
 - e. Apakah anda selalu bekerjasama secara tim/kelompok dalam menyelesaikan tugas?
 - f. Apakah anda tetap berkeinginan untuk berja di perusahaan ini ?
 - g. Apa yang lebih menjadi prioritas dalam kehidupan anda, pekerjaan atau keluarga?, Jika keluarga, mengapa?, Jika Pekerjaan, mengapa?
 - h. Dengan adanya permasalahan yang terjadi antara keluarga dan pekerjaan, harapan apa yang anda inginkan dari perusahaan jika masalah itu terjadi dalam diri anda?

2. Analisis Ketidakjelasan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo

- a. Wewenang apa yang di berikan kepada anda dari perusahaan ?
 - b. Bagaimana arah dan tujuan pekerjaan anda ?
 - c. Bagaimana anda melakukan manajemen waktu dalam bekerja dengan tugas peran yang di berikan kepada anda?
 - d. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban anda kepada perusahaan dari hasil pekerjaan anda lakukan ?
 - e. Apa yang anda harapkan kepada perusahaan jika ada ketidakjelasan peran yang di berikan kepada ?
 - f. Apa yang harus anda lakukan dari ketidakjelasan peran yang di berikan kepada anda dari perusahaan ?
3. Analisis Kelebihan Peran Pada Karyawan di PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Palopo
- a. Bagaimana tindakan anda jika di berikan pekerjaan tambahan dengan waktu bekerja yang sedikit ?
 - b. Apa yang anda lakukan jika di berikan peran dan pekerjaan tambahan yang anda tidak kuasai ?
 - c. Apa yang anda lakukan jika waktu luang anda banyak di akibatkan pekerjaan terselesaian dengan cepat ?
 - d. Apakah perusahaan akan memberikan peran dan tugas tambahan jika peran anda sekarang sangat sederhana? Jika ya, bentuk peran/tugas tambahan apa yang di berikan, jika tidak, kenapa perusahaan tidak memberikan peran/tugas tambahan ?

Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian

Foto	Keterangan
	Lokasi Penelitian
	Nama : Nur Enid Posisi : MRA