

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dewasa ini yang semakin berkembang, disertai dengan terciptanya mesin dan peralatan canggih serta munculnya inovasi-inovasi kerja, perusahaan memerlukan seorang manajer yang mampu menumbuhkembangkan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan perusahaan pada umumnya adalah mencapai keuntungan dan berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka panjang.

Segala usaha dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut dengan menggunakan sumber daya yang tersedia yakni modal, skill, teknologi dan juga peran sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia merupakan bagian integral dan memegang peranan penting bagi perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan tidak dapat menjalankan kegiatannya dengan baik. Seorang karyawan mungkin melaksanakan pekerjaannya dengan baik mungkin pula tidak. Apabila karyawan dapat mengerjakan tugas dengan baik, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Tetapi bila tidak maka pemimpin perlu mengetahui sebab-sebabnya. Untuk menjaga kelangsungan operasional perusahaan seorang pemimpin harus memperhatikan serta berusaha untuk mempengaruhi dan mendorong karyawannya.

Dalam hal ini motivasi sangat berperan penting, dalam meningkatkan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Menurut Winardi (2000:135) motivasi adalah pemberian gaya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang bekerja agar efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan. Menurut Hasibun (1996:93) menjelaskan bahwa motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Dari berbagai pengertian motivasi tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu kekuatan yang dapat memberikan rangsangan dan dorongan serta semangat kerja kepada karyawan, dan dapat mengubah perilaku karyawan untuk mau melaksanakan suatu pekerjaan yang ditugaskan kepadanya dengan penuh semangat dan prestasi kerja yang optimal, sehingga tujuan perusahaan akan dapat diwujudkan secara maksimal pula. Suatu organisasi memerlukan seorang pemimpin yang mendelegasikan dan bertanggung jawab terhadap aktivitas organisasi. Seseorang yang menduduki posisi pemimpin di dalam suatu organisasi mengemban tugas melaksanakan kepemimpinan. Dengan kata lain pemimpin adalah manusianya dan kepemimpinan (*leadership*) adalah kegiatannya. Keberhasilan organisasi antara lain ditentukan oleh pemimpin dan kepemimpinannya. Pemimpinlah yang bertanggung jawab atas keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan. Menurut Siagaan (2001:28) keberhasilan atau kegagalan yang dialami sebagian besar organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki orang-orang yang disertai tugas memimpin

organisasi. Konflik peran adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi (Veithzal Rivai, 2005).

Menurut Stephen Robin (2002:124) konflik sebagai suatu proses yang mulai bila satu pihak merasakan bahwa suatu pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang diperhatikan pihak pertama. Konflik dapat merupakan masalah yang serius dalam setiap organisasi. Konflik itu mungkin tidak menimbulkan kematian suatu perusahaan tetapi pasti dapat merugikan kinerja suatu organisasi maupun mendorong kerugian bagi banyak karyawan yang baik. Semua konflik tidaklah buruk, konflik mempunyai sisi-sisi yang positif maupun negatif.

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Veithzal Rivai, 2005). Stres kerja oleh para ahli perilaku organisasi, telah dinyatakan sebagai agen penyebab dari berbagai masalah fisik, mental bahkan output organisasi. Stres kerja tidak hanya berpengaruh terhadap individu, tetapi juga terhadap biaya organisasi dan industri. Banyak studi yang menghubungkan stres kerja dengan berbagai hal, misalnya stres kerja dihubungkan dengan kepuasan kerja, kesehatan mental, ketegangan, ketidak hadiran, dan sering juga dihubungkan dengan kinerja.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan kecenderungan pegawai dalam mempertahankan budaya kurang disiplin semakin meningkat, hal ini terlihat dari cara kerja pegawai yang masih sering menunggu perintah, bahkan terkadang kurang kreatif dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya, disamping itu terdapat beberapa pegawai yang bekerja tidak sesuai keahliannya, sehingga beberapa pekerjaan banyak tidak terselesaikan tepat waktu. Konflik yang cenderung terjadi adalah akibat pembebanan tugas pada beberapa orang pegawai sementara yang lainnya tidak bekerja tepat waktu dan cenderung tidak disiplin, sehingga hal ini terkadang memicu kecemburuan social dalam bekerja. Sementara dalam aspek pengawanan pegawai masih kurang diperhatikan oleh pimpinan. Serta kurangnya perhatian pemerintah daerah dalam memperbaiki kinerja staf pegawai melalui pengembangan karir atau penempatan job yang sesuai dengan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas, serta perlu pengawasan yang lebih riil serta dibarengi dengan sanksi bagi pegawai yang kurang disiplin dan kurang kreatif tersebut. Disamping itu di tingkat internal pegawai sering muncul kesalahan komunikasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, pegawai lebih banyak menunggu perintah pimpinan, pimpinan kurang memperhatikan gejala-gejala miss komunikasi organisasi secara internal, dan fungsi pengawasan masih kurang efektif dilingkungan Cabang Dinas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap masalah ini dengan merumuskan judul sebagai

berikut : *“Pengelolaan Konflik Organisasi Pada Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wonosari Kabupaten Boalemo”*.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Di tingkat internal pegawai sering muncul kesalahan komunikasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
2. Pegawai lebih banyak menunggu perintah pimpinan.
3. Pimpinan kurang memperhatikan gejala-gejala miss komunikasi organisasi secara internal.
4. Fungsi pengawasan masih kurang efektif dilingkungan Cabang Dinas.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan “Bagaimanakah pengelolaan konflik organisasi di Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo”. ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Ada tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu sebagai berikut untuk mengetahui secara jelas tentang pengelolaan konflik organisasi di Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diharapkan dari pelaksanaan kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Aspek Teoretis
  - a. Memberikan pemikiran yang sifatnya konstruktif pada manajemen konflik organisasi di Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo, dalam hal mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat secara utuh.
  - b. Memberikan sumbangsi pemikiran dalam mendukung kebijakan pengembangan Pemerintah di kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo dan bagi pemerintah, serta pihak terkait lainnya.
- 2) Aspek Praktis
  - a. Memberikan bukti empiris mengenai manajemen konflik organisasi di Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo.
  - b. Memberikan informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lanjutan di bidang perilaku organisasi.

