BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan wadah di mana banyak orang berkumpul dan saling berinteraksi. Organisasi juga terbentuk karena adanya kesamaan visi dan misi yang ingin dicapai. Setiap individu atau unsur yang terdapat di dalam organisasi tersebut secara langsung maupun tidak langsung harus memegang teguh apa yang menjadi pedoman dan prinsip di dalam organisasi tersebut.

Perusahaan pada umumnya memiliki tujuan untuk 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. Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja dan produktivitas karyawan. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja

pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan sehingga mereka mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) sebagai lembaga keuangan perbankan mikro merupakan salah satu inovasi yang paling berhasil dalam pembangunan sosial-ekonomi serta memiliki kontribusi yang penting dalam pencapaian Sasaran Pembangunan Milenium (*Millenium Development Goals*). Bank Perkreditan Rakyat bergerak di bidang penyaluran kredit, menghimpun dana dari mayarakat berupa simpanan seperti deposito berjangka dan tabungan, dan menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.

Karyawan dalam pengelolaan organisasi memiliki kinerja yang berbeda-beda, yang disebabkan oleh keberagaman latar belakang karyawan, aturan-aturan yang sangat ketat, tugas kerja yang beragam atau adanya aturan-aturan atau kebijakan-kebijakan organisasi. Dalam suatu perusahaan di butuhkan sumber daya manusia yang memiliki kuantitas dan kualitas kerja karyawan seperti kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan serta kuantitas kerja yang dihasilkan dalam keadaan normal sangat berpengaruh dalam suatu perusahaan. Karena setiap perusahan menginginkan kerapian, ketelitian disetiap kinerja karyawan.

Berdasarkan observasi awal penulis di PT. BPR Parodana Gorontalo ditemukan bahwa kualitas kerja yang menurun karena kurangnya ketelitian kerja sehingga dari segi rekapan data nasabah yang masih terjadi kesalahan. Kurang cermatnya karyawan dalam bekerja mengakibatkan pelayanan sering mengalami penumpukan sehingga tidak mengherankan nasabah menunggu berlama-lama di Bank BPR Parodana Gorontalo. Kuantitas kerja cenderung menurun hal ini disebabkan setiap karyawan yang berbeda sehingga mengakibatkan kinerja karyawan menjadi kurang optimal kuantitas meliputi beban kerja yang berlebihan dan pembagian tugas setiap karyawan tidak merata atau berbeda. Waktu kerja cenderung lamban karena konsumen harus menunggu berjam-jam, kurang disiplin waktu sebagian pegawai pada saat bekerja, beberapa karyawan datang terlambat mengisi absen. Data keterlambatan karyawan berdasarkan absensi diuraikan sebagai berikut:

Tabel. 1.1 Tabel Keterlambatan Waktu Kerja Karyawan

No	Data Triwulan 1 (Januari-Maret)	Jumlah
1.	Terlambat Masuk Kantor (pukul 7.30 pagi)	6
2.	Terlambat Masuk Jam Istrahat (pukul 13.00)	11
3.	Jam Pulang Kantor (Pukul 17.00)	8

Sumber: PT. BPR Parodana Gorontalo, Data 2016

Berdasarkan data di atas maka pihak manajer seharusnya dapat memahami apa yang sebenarnya diinginkan oleh karyawan tersebut serta bagaimana cara mengatasi masalah kinerja yang muncul tanpa merugikan perusahaan itu sendiri. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan

seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2009:42). Namun, ini bukan berarti bahwa seluruh pendapat dan tuntutan mereka harus selalu dipenuhi oleh manajemen. Solusinya yaitu manajemen harus mampu memfasilitasi berbagai kegiatan di dalam perusahaan agar menghasilkan kinerja yang baik dengan tingkat konflik intern minimal.

Konflik yang terjadi antar karyawan dalam perusahaan, jika tidak ditangani dengan baik, akan mengakibatkan adanya hambatan bagi karyawan untuk bekerjasama dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan sehingga kinerja karyawan tersebut menjadi menurun. Hasil penelitian oleh Rachtiasari (2008) manajemen konflik berpengaruh pada kinerja pegawai pada PT. Perkebunan Nusantara dan hasil penelitian Istomo (2013) manajemen konflik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Permasalahan yang sering terjadi adalah bagian pemasaran selalu menggampangkan masalah dalam hal kelengkapan dokumen nasabah atau dokumen untuk dilengkapi karena seorang Marketing berusaha agar memperoleh banyak nasabah, sedangkan bagian administrasi kredit atau sering disebut sebagai penyeleksi kredit (*filter kredit*) tidak mau menerima dokumen nasabah yang belum lengkap untuk diberikan kredit.

Mekanisme atau manajemen konflik yang diambil sangat menentukan posisi organisasi sebagai lembaga yang menjadi payungnya. Kebijakan-kebijakan dan metode komunikasi yang diambil sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan sebuah organisasi dalam mempertahankan anggota dan segenap komponen di dalamnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut biasanya pihak manajemen perusahaan mengambil langkah-langkah yaitu melakukan rapat untuk bermusyawarah agar permasalahan dapat diselesaikan sehingga karyawan lebih giat dalam bekerja.

Menurut Wahyudi (2008:43), konflik yang dapat dikelola secara baik akan menjadikan suasana kerja menjadi dinamis, setiap anggota lebih kritis terhadap perkembangan organisasi, dan setiap kelompok berusaha melakukan pekerjaan yang terbaik untuk kepentingan bersama dan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Namun yang menjadi masalah saat ini adalah penyesuaian dalam pengelolaan manajemen konflik yang sesuai dengan konflik yang terjadi.

Manajemen konflik sangat penting bagi PT. BPR Parodana Gorontalo karena manajemen konflik merupakan salah satu cara untuk mengoptimalkan sumber daya manusia sehingga kinerja karyawan dapat maksimal. Menurut Florents (2010) Konflik dapat menimbulkan dampak atau pengaruh positif jika konflik tersebut dimanajemen dengan baik. Dengan adanya manajemen konflik karyawan menjadi tahu bagaimana pentingnya komunikasi yang baik serta saling memahami perbedaan dan kerjasama untuk menyelesaikan

tugas/ pekerjaan yang tidak mungkin diselesaikan diri sendiri serta dapat menjadi pelajaran bagi karyawan untuk lebih berkembang. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk karya ilmiah skripsi dengan mengangkat judul "Pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Parodana Gorontalo".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut di atas, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Kualitas kerja yang menurun karena kurangnya ketelitian kerja sehingga dari segi rekapan data nasabah yang masih terjadi kesalahan. Kurang cermatnya karyawan dalam bekerja mengakibatkan pelayanan sering mengalami penumpukan sehingga tidak mengherankan nasabah menunggu berlama-lama di Bank BPR Parodana Gorontalo
2. Kuantitas kerja cenderung menurun hal ini disebabkan setiap karyawan yang berbeda sehingga mengakibatkan kinerja karyawan menjadi kurang optimal kuantitas meliputi beban kerja yang berlebihan dan pembagian tugas setiap karyawan tidak merata atau berbeda.
3. Waktu kerja cenderung lamban karena konsumen harus menunggu berjam-jam, kurang disiplin waktu sebagian pegawai pada saat bekerja, beberapa karyawan datang terlambat mengisi absen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah tersebut di atas, penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Parodana Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah tersebut di atas, penulis dapat merumuskan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Parodana Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Yang menjadi manfaat dalam tulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Praktis
   a. Sebagai bahan informasi atau masukan bagi PT. BPR Parodana, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan khasanah ilmu pengetahuan yang bersifat ilmiah dalam meningkatkan pengelolaan manajemen, terutama pimpinan dalam mengelola konflik,
   b. Sebagai landasan ataupun acuan dalam menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan.

2. Teoritis

   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi Pengetahuan dan informasi khususnya pentingnya manajemen konflik pada PT. BPR Parodana Gorontalo.

   b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penyelesaian konflik antar karyawan sehingga lebih mengoptimalkan kinerja dalam organisasi.

   c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah intelektual dalam menyelesaikan konflik. Dapat mengaplikasikan berbagai teori yang dipelajari ketika perkuliahan dalam realisasi kehidupan sehari-hari dalam sebuah perusahaan atau organisasi.