BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, melainkan juga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang baik yang berguna untuk merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, serta mengevaluasi organisasi yang bersangkutan baik itu organisasi yang bersifat *profit oriented* maupun *non profit oriented*.

Berbicara mengenai cara mengendalikan organisasi itu sendiri, salah satu bagian yang memiliki tugas untuk mengendalikan organisasi tersebut adalah bagian *Human Resource Development* itu sendiri yang diawasi langsung oleh pimpinan atau manajer di perusahaan atau organisasi tersebut, oleh karena itu pemahaman akan hal-hal yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai hubungan antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan atasan perlu diperhatikan.

Selanjutnya pihak *Human Resource Development* (HRD) juga harus bisa mengevaluasi kinerja dari para bawahannya tersebut. Selama pegawai bekerja disuatu organisasi sangatlah penting untuk diadakan pengevaluasian secara teratur maupun berkelanjutan, agar para pimpinan bisa mengetahui kira-kira apa yang menjadi kendala maupun hambatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu yang menjadi permasalahan sehingga membuat kinerja pegawai menurun adalah konflik,

baik itu konflik antara hubungan dengan pegawai lainnya maupun konflik dengan pekerjaannya.

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa organisasi itu sendiri terdiri atas beberapa kelompok kepentingan yang memiliki kepentingan yang berbeda-beda tetapi dengan satu tujuan yang sama. Hal inilah yang menjadi faktor yang harus diperhatikan oleh para manajer karena dengan adanya beberapa kelompok dalam satu organisasi yang memiliki kepentingan yang berbeda tentu bisa saja akan menimbulkan konflik. Guna meminimalisir segala konflik yang akan terjadi, oleh sebab itu para manajer harus bisa mengevaluasi kinerja-kinerja dari para bawahannya agar dapat diketahui konflik seperti apa yang membuat kinerja dari para bawahannya tersebut menurun.

Konflik dapat didefinisikan sebagai: Suatu proses interaksi sosial dimana 2 (dua) orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih, berbeda atau bertentangan dalam hal pendapat atau tujuan mereka (Cumming dalam Rifandi, 2017, tentang Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara). Stonner berpendapat bahwa konflik organisasi mencakup ketidaksepakatan menyangkut alokasi sumber daya yang langka atau perselisihan menyangkut tujuan, status, nilai, persepsi, atau kepribadian. Mullins (dalam Rifandi, 2017, tentang Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara) mengartikan bahwa konflik merupakan kondisi terjadinya ketidak sesuaian tujuan dan munculnya berbagai pertentangan prilaku, baik yang ada dalam diri individu, kelompok, maupun dalam sebuah instansi.

Selanjutnya, Harold (dalam Rifandi, 2017, tentang Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tenggara) menyebutkan, ketika orang-orang dalam suatu organisasi berkolaborasi dalam kerja, maka bisa saja muncul konflik atau perselisihan. Konflik menurut Alabaness (2008) mengartikan bahwa konflik sebagai kondisi yang dipersepsikan ada di antara pihak-pihak atau lebih merasakan adanya ketidaksesuaian antara tujuan dan peluang untuk mencampuri usaha pencapaian tujuan pihak lain.

Apabila konflik ini tidak dikelola dengan baik tentu akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang ada di organisasi tersebut. Kinerja sendiri menurut Simanjuntak (2015) adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Selain itu kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

Konflik yang seperti dijelaskan di atas, merupakan suatu hal yang pasti dirasakan oleh setiap perusahaan. Dalam sebuah instansi pemerintahan juga konflik dapat dirasakan oleh seluruh lapisan pegawai. Ini terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Gorontalo terdapat konflik kerja yang dirasakan yaitu adanya konflik yang terjadi antar individu yang ada di kantor tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu instansi pemerintahan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, keamanan dan kepastian yang sesuai dengan peraturan Bupati Gorontalo Nomor 53 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo.

Di dinas ini terdapat 33 pegawai yang terdistribusi dalam beberapa bidang yaitu bidang sekretariat sebanyak 11 pegawai, bidang penanaman modal sebanyak 6 pegawai, bidang pelayanan perizinan sebanyak 8 pegawai, dan bidang pengawasan dan advokasi sebanyak 7 pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo fenomena yang terjadi bahwa kualitas kinerja yang menurun karena kurangnya ketelitian kerja sehingga dari segi pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU), dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) masih terdapat beberapa kesalahan baik dalam hal penulisan nama, alamat, dan tanda tangan yang tentu saja membuat pemohon menunggu lama, tentu hal ini karena ketidaksesuaian antara jurusan pegawai dengan jabatan pegawai di kantor tersebut. Hal ini dapat dilihat pada data berikut.

Tabel 1.1 Klasifikasi Pegawai

Jabatan	Tkt Pend/Jurusan
Kepala seksi pengawasan dan pengendalian	STM/Mesin
Kepala seksi administrasi perizinan	S1/Ekonomi dan Pembangunan
Kepala sub bagian perencanaan dan keuangan	S1/Ilmu Pemerintahan
Kepala seksi fasilitasi dan verifikasi	S1/Ekonomi
Kepala seksi pengaduan dan advokasi	S1/Hukum Islam
Kepala seksi promosi	S1/Ilmu Akuntansi
Fungsional umum	S2/Magister Ilmu Hukum DIII/Manajemen Informatika DIII/Teknik Arsitektur DIII/Komputerisasi Akuntansi DIII/Teknik Mesin SPMA/Holtikultura SMA/Ilmu-ilmu Fisik SMA/IPS
Pengelola barang	S1/Komputerisasi Akuntansi
Bendahara pengeluaran	S1/Ekonomi dan Pembangunan
Bendahara penerimaan	S1/Ekonomi
Driver	SPP/Holtikultura

Sumber : *data sekunder, tahun 2017*

Dari segi kuantitas juga belum menunjukkan adanya kemajuan yang signifikan, hal ini dapat dilihat berdasarkan data berikut.

Tabel 1.2 Data Laporan Kinerja tiap Tahun

Tahun	SIGU	IMB	SIUP/TDP
2014	454	601	440
2015	427	749	419
2016	554	439	498

Sumber : *data sekunder, tahun 2014, 2015, 2016*

Dalam hal keahlian yang mencakup kerjasama dan komunikasi juga baik antara bidang penanaman modal dengan bidang sekretariat masih kurang koordinasi dalam hal pengambilan nomor surat keluar selanjutnya ada pegawai yang terlibat permasalahan dalam hal komunikasi yang berujung adu argumen, tentu hal ini berdampak pada kerjasama yang ada di organisasi tersebut. Selain itu dari segi perilaku yang mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin juga ada satu sampai dua pegawai yang terkadang dalam hal pengisian jam masuk tidak sesuai dengan jam pegawai tersebut datang ke kantor, selanjutnya ada pegawai yang tidak ada di kantor pada saat jam kerja, dan ada satu sampai dua pegawai yang terlambat datang apel, tentu hal ini yang membuat pegawai belum disiplin dan merasa bertanggung jawab dengan apa yang menjadi tugasnya.

Berdasarkan data tersebut seorang pemimpin tentu harus bisa memahami apa yang menjadi kendala dan masalah dari pegawai tersebut serta bagaimana cara mengatasinya agar konflik yang ada di organisasi tersebut dapat dikelola dengan baik dan kinerja juga dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti berkeinginan untuk membahas lebih lanjut lagi mengenai kinerja yang ada di organisasi khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Gorontalo. Peneliti melihat bahwa di Dinas tersebut hal yang menjadi perhatian adalah konflik yang sempat terjadi antara pegawainya sehingga berdampak pada kinerja pegawai.

Oleh sebab itu peneliti mengangkat judul : “Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1.2.1 Prestasi kerja yang mencakup kualitas dan kuantitas, dalam hal ini masih terdapat beberapa kesalahan dalam hal pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Gangguan Usaha (SIGU), dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sehingga membuat pemohon menunggu lama.

1.2.2 Keahlian yang mencakup kerjasama dan komunikasi, dalam hal ini kurangnya koordinasi dalam pengambilan nomor surat keluar antara bidang penanaman modal dengan bidang sekretariat dan di antara pegawai ada yang terlibat permasalahan komunikasi yang berdampak pada kerjasama di organisasi tersebut.

1.2.3 Perilaku yang mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin, dalam hal ini masih ada satu sampai dua pegawai yang mengisi absen jam masuk tidak sesuai dengan jam masuk pegawai di kantor tersebut.

1.2.4 Terdapat konflik yang tinggi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka masalah dalam penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan "Apakah terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo?".

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya maka yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan memberi manfaat antara lain:

1.5.1 Bagi Peneliti

1.5.1.1 Untuk memenuhi syarat kelulusan jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.

1.5.1.2 Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan di Universitas Negeri Gorontalo.

1.5.2 Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo

Digunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo mengenai konflik kerja yang terjadi dalam dinas tersebut.

1.5.3 Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan bacaan dan referensi untuk menambah wawasan bagi para pembaca maupun peneliti selanjutnya.