

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan sebagai salah satu bentuk organisasi pasti menginginkan peningkatan produktivitas disetiap harinya. Perusahaan dalam meningkatkan produktivitas, memberikan target nasabah pada karyawannya. Perusahaan berusaha memenuhi target nasabah sesuai yang di berikan oleh perusahaan. Namun, dari pemberian target tersebut justru menimbulkan berbagai masalah. Baik itu masalah internal maupun masalah eksternal perusahaan seperti konflik pada karyawan, stress kerja dan pengunduran diri karyawan karena tidak mampu memenuhi target. Hal itu dapat menurunkan produktivitas perusahaan karena perusahaan kehilangan tenaga kerja dan aktivitas perusahaan tidak bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Karena pemberian target tersebut justru menimbulkan konflik yang semakin besar.¹

Konflik adalah suatu perselisihan atau perjuangan diantara dua pihak (*Two parties*) yang ditandai dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka atau mengganggu dengan sengaja pencapaian tujuan pihak yang menjadi lawannya. Konflik antar pribadi dan antar kelompok terjadi dalam setiap organisasi dan merupakan suatu bagian yang alami dalam suatu pergaulan sosial. Konflik dapat terjadi antara individu dalam satu kelompok, antara orang dengan pemimpinnya, diantara dua departemen atau lebih dalam satu

¹ Hasil Pengamatan di KSP Intan Sejahtera Demak, Pada Tanggal 10 Agustus 2019, Pukul 11.00 WIB.

organisasi, antara personalia staf dan lini dan antara serikat buruh dengan pimpinan (manajer).²

Meskipun konflik mungkin akan berperan salah dan cenderung merugikan, hal ini tidak boleh lagi dihindarkan tetapi harus dikelola dengan cerdas. Karena memang akan sulit menghindari konflik, yang umumnya timbul sebagai hasil dari adanya interaksi sosial yang kompleks dalam perusahaan tersebut. Konflik biasanya timbul dalam perusahaan sebagai hasil adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi yang selalu ada dalam suatu perusahaan.³

Konflik yang terjadi di dalam organisasi dapat menghambat kinerja untuk memenuhi target yang di tentukan oleh perusahaan . Padahal setiap perusahaan selalu menginginkan terjadi peningkatan produktivitas yang terus meningkat disetiap tahunnya. Peningkatan produktivitas tersebut akan membawa harapan untuk meningkatnya profit perusahaan.⁴

Konflik kerja berpengaruh negatif terhadap motivasi kerja karyawan, hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi konflik kerja maka akan menurunkan motivasi kerja karyawan. Begitu juga sebaliknya, ketika konflik kerja semakin rendah maka akan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Ketika konflik kerja terjadi pada karyawan maka dapat menyebabkan

² Kenneth N. Wexley dan Gary A. Yuki, *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia* (PT Rineka Cipta: Jakarta, 2005), 229.

³ Arijono Isnoer Narjono, “Manajemen Konflik organisasi dalam Pandangan Islam (Organization Conflict Management in Islam View)”, *Jurnal JIBEKA*, 8, no. 1,(2014): 9.

⁴ Irham Fahmi, *Manajemen Produktivitas* (Bandung: Alfabeta, 2014), 79.

karyawan tidak terdorong dalam bekerja.⁵ Jika penanganan konflik karyawan yang dilakukan secara efisien dan efektif maka dampak positif akan muncul melalui perilaku yang ditampakan oleh karyawan sebagai sumber daya manusia potensial dengan berbagai akibat seperti meningkatkan ketertiban, kedisiplinan dalam menggunakan waktu bekerja, meningkatkan hubungan kerja sama yang produktif, motivasi kerja, dan semakin berkurangnya tekanan-tekanan dalam pekerjaan.⁶ Dalam menangani konflik yang terjadi akibat dari pencapaian tarjet, pemimpin perusahaan meminimalisirkan perbedaan penghasilan dan memberi daya saing masing-masing dengan bonus. Untuk mencegah konflik yang terjadi di perusahaan. Pemimpin perusahaan menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan melakukan kegiatan yang baik.⁷

KSP Intan Sejahtera Demak adalah salah satu koperasi yang berada di Demak yang memiliki karyawan sejumlah 10 orang . Karyawan tersebut dibagi oleh beberapa bagian, yaitu (1) manajer perusahaan yang di pimpin oleh satu orang, (2) supervisor yang di pimpin oleh satu orang, (3) Acaunting yang di pimpin oleh dua orang, (4) Admin yang di pimpin oleh dua orang,(5) Merketing atau pemasaran di pimpin oleh tiga orang,(6) Scurity atau orang yang memimpin keamanan perusahaan. KSP Intan

⁵ Dimas Bagaskara,dkk, “Pengaruh Konflik Kerja dan Stress kerja Terhadap Motovasi Kerja Karywan dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*,35, no.2, (2016): 7.

⁶ Miracle Glandy Tidajoh, dkk, “Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) manado”: 8.

⁷ Hasil Pengamatan di KSP Intan Sejahtera Demak, pada Tanggal 10 Agustus 2019, Pukul 11:00 WIB

Sejahtera Demak dalam upaya meningkatkan produktivitas perusahaan hasil kerjanya menerapkan sistem individual.⁸

Namun, sistem tersebut dapat menimbulkan persaingan kerja dengan sesama karyawan yang terkadang berjalan dengan tidak sehat, bahkan saling menjatuhkan. KSP Intan Sejahtera yang bekerja dengan sistem individu mencari nasabah atau terget yang sudah di tentukan oleh perusahaan setiap karyawan harus memenuhi target karena gaji mereka tergantung pada hasil pekerjaan masing-masing karyawan yang dihasilkan. Karena sistem individu tersebut ada yang mendapatkan nasabah yang banyak, ada pula yang mendapatkan nasabah sedikit sehingga terjadi kecemburuan yang mengakibatkan konflik pada karyawan.⁹ Persaingan yang terjadi terkadang bersifat tidak saling bertukar pikiran agar sesama karyawan mendapatkan terget pada akhirnya muncul dalam bentuk perselisihan dan adanya usaha untuk saling menjatuhkan.¹⁰

Akibat dari perselisihan tersebut terjadi kesalah pahaman pada karyawan KSP Intan Sejahtera Demak yang mengakibatkan saling tidak ada nya kerja sama pada karyawan. Bila para karyawan memiliki aktivitas-aktivitas yang saling bergantung, maka pelaksanaan kerja aktivitas ini akan terganggu jika terdapat penurunan kerjasama antar karyawan serta penolakan untuk membagikan informasi yang disebabkan oleh konflik yang akan membuat karyawan mengalami stres kerja dan merasa tidak

⁸ Hasil Pengamatan di KSP Intan Sejahtera Demak, Pada Tanggal 10 Agustus 2019, Pukul 11:00 WIB.

⁹ Hasil Pengamatan di KSP Intan Sejahtera Demak, Pada Tanggal 10 Agustus 2019, Pukul 11:00 WIB

¹⁰ Tryas Kurnia Ningrum, *Persaingan Kerja Pada Karyawan*, 3.

nyaman dengan lingkungan kerjanya yang nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan, kinerja karyawan akan menurun, kegiatan pekerjaan menjadi terhambat, target yang direncanakan tidak tercapai. Serta suasana hati yang tidak baik membuat karyawan bekerja dengan kurang maksimal sehingga dapat menurunkan produktivitas karyawan tersebut.¹¹

Dari fakta-fakta yang terjadi pada KSP Intan Sejahtera Demak dapat terlihat bahwa dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan dapat menimbulkan berbagai macam konflik. Untuk mengetahui bagaimana konflik yang terjadi dalam upaya meningkatkan target produktivitas kerja dan bagaimana pemimpin perusahaan mengatasi konflik dan stress kerja yang terjadi di KSP Intan Sejahtera Demak. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di KSP Intan Sejahtera Demak dengan judul penelitian **“Penerapan Manajemen Konflik untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan di KSP Intan Sejahtera Demak”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apa penyebab terjadinya konflik di KSP Intan Sejahtera Demak?
2. Bagaimana penerapan manajemen konflik untuk meningkatkan produktivitas karyawan di KSP Intan Sejahtera Demak?
3. Bagaimana kendala dan solusi penerapan manajemen konflik untuk meningkatkan produktivitas karyawan di KSP Intan Sejahtera Demak?

¹¹ Hasil Pengamatan di KSP Intan Sejahtera Demak, Pada tanggal 10 Agustus 2019, Pukul 11:00 WIB

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya konflik di KSP Intan Sejahtera Demak.
2. Untuk mengetahui penerapan manajemen konflik untuk meningkatkan produktivitas karyawan di KSP Intan Sejahtera Demak.
3. Untuk mengetahui kendala dan solusi penerapan manajemen konflik untuk meningkatkan produktivitas karyawan di KSP Intan Sejahtera Demak.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagian kajian ilmu ekonom syariah, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan informasi mengenai konflik dan stress kerja yang terjadi pada karyawan akibat dari upaya meningkatkan tarjet dan produktivitas karyawan dan manajemen konflik pada sebuah perusahaan, perusahaan kecil (KSP) dan sebagai bahan pertimbangan untuk menindak lanjuti penelitian yang serupa di masa yang akan datang.
 - b. Dari penulis untuk mengembangkan wawasan dan menambah pengetahuan tentang bagaimana konflik dan stress karyawan yang terjadi akibat dari upaya perusahaan untuk meningkatkan tarjet produktivitas karyawan dan bagaimana manajemen konflik tersebut.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan: hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pikiran atau hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan

masuk untuk lebih mengetahui konflik yang terjadi karyawan dalam upaya meningkatkan target produktivitas karyawan dan menanggapi konflik tersebut.

- b. Bagi Karyawan: hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran kepada karyawan untuk menghadapi konflik stress kerja karyawan yang terjadi di KSP Intan Sejahtera Demak.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun:

1. Bagian awal

Bagian muka ini terdiri dari: halaman judul, nota persetujuan pembimbing, pengesahan, pernyataan motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar gambar, dan daftar lampiran.

2. Bagian isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang memuat lima bab, antar bab satu dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berupa Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berupa kajian pustaka yang terdiri dari kerangka teori meliputi manajemen sumber daya manusia, manajemen konflik, dan serta produktivitas karyawan, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berupa metode penelitian yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berupa hasil penelitian dan pembahasan yang berisi gambaran umum objek penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data penelitian

BAB V : PENUTUP

Berupa kesimpulan dan saran.

3. Bagian akhir

Pada bagian ini berisi daftar pustaka, transkrip wawancara, catatan observasi, foto dan daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran.