

## Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank SUMUT KCP Krakatau Medan

Sastriani Ritonga<sup>1</sup> Muhammad Ikhsan Harahap<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>2</sup>Dosen fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara

Email : [sastrianiritonga@gmail.com](mailto:sastrianiritonga@gmail.com) , [m.ihсан.harahap@uinsu.ac.id](mailto:m.ihсан.harahap@uinsu.ac.id)

### ABSTRAK

Konflik muncul dari kata kerja Latin yang membentuk, yaitu bertabrakan satu sama lain. Secara sosial, konflik didefinisikan sebagai proses sosial antara dua atau lebih individu (atau kelompok) baru di mana satu pihak berusaha untuk mengusir pihak lain dengan menghancurkan atau melumpuhkan pihak lain. Bank KCP Krakatau Sumut. Survei, wawancara, dan dokumen digunakan untuk mengumpulkan data. Analisis data menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu survei dengan metode evaluasi deskriptif, yaitu survei yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Dalam penelitian ini, hasil korelasi sederhana menunjukkan korelasi atau dampak yang kuat sebesar 0,87% antara variabel persaingan dan kinerja, dan berdasarkan perhitungan tersebut, diperkirakan besarnya kontribusi persaingan terhadap kinerja sebesar 75,69%. , Penulis telah mencapai efek positif. Dari hasil penelitian ini, fakta bahwa karyawan PT BANK SUMUT KCP KRAKATAU menangani manajemen konflik karyawan secara efisien dan efektif berdampak positif pada apa yang mereka anggap sebagai talenta potensial, Anda dapat melihat hasil sebagai berikut. Urutan menaik, disiplin dalam penggunaan. Jam kerja meningkatkan kerjasama yang produktif dan motivasi kerja. Usulan untuk memperbaiki atau mempertahankan konflik yang ada dengan secara sadar menangani konflik peran, menerima situasi kerja yang penuh tekanan terkait dengan konflik, dan mampu menahan konflik juga merupakan saran untuk kinerja karyawan.

*Kata kunci: perselisihan, kinerja karyawan*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Suatu organisasi atau lembaga didirikan untuk berbagai tujuan. Jika manajemen dapat secara efektif dan efisien mengelola, memobilisasi, dan menggunakan sumber daya yang unik, termasuk sumber daya manusia, tujuan lembaga dapat tercapai. Meskipun didukung oleh peralatan, infrastruktur dan sumber daya yang berlebih, kegiatan perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal. Menurut Mathis dan Jackson (2009: 76), manajemen sumber daya manusia merencanakan,

mengorganisasikan, menempatkan staf, menggerakkan, dan mengawasi pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, retensi, dan pemisahan pekerja untuk mencapai tujuannya. melakukan. Organisasi.

Hal ini menunjukkan bahwa bakat merupakan salah satu kunci terpenting untuk mempertimbangkan segala kebutuhan. Sebagai kunci terpenting, sumber daya manusia menentukan keberhasilan kegiatan wirausaha. Badan atau perusahaan adalah suatu organisasi dari sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Orang-orang dalam suatu organisasi, baik pegawai maupun pegawai, memegang peranan penting karena perkembangan suatu organisasi tergantung pada determinan dan sumber daya manusia sebagai penggerakannya. Konflik atau perselisihan dapat muncul ketika orang-orang dalam suatu organisasi bekerja sama di tempat kerja.

Hasibuan (2008:199) menjelaskan sengketa sebagai berikut: “Konflik adalah persaingan tidak sehat yang mengandalkan ambisi dan sikap emosional untuk meraih kemenangan.” Dalam pandangan lama, konflik dalam suatu organisasi dianggap negatif dan menghambat kinerja optimal. Harus dihilangkan, berujung pada bubarannya organisasi. Konflik dianggap menunjukkan masalah dengan organisasi Anda. Ini berarti bahwa aturan organisasi Anda tidak diikuti.

Saat ini, banyak pakar manajemen percaya bahwa konflik dalam suatu organisasi tidak dapat dihindari dan tidak dapat dihindari. Klarifikasi masalah, pengetahuan tentang kelemahan organisasi, dan solusi kelemahan dapat mengarah pada tujuan organisasi. Mengklarifikasi masalah, mengetahui kelemahan organisasi, dan menyelesaikan kelemahan dapat mengarah pada tujuan organisasi. Dampak konflik terhadap kinerja pegawai tercermin dalam pernyataan Mangkuprawira (2009:201). Artinya, konflik perlu dicegah dan diselesaikan.

sesegera mungkin, dilanjutkan dengan kerjasama yang baik, dan menghindari ketegangan dan perpecahan antar karyawan. Mencapai tujuan organisasi, karyawan dan sosial membutuhkan penciptaan dan dorongan terus-menerus dari persaingan yang sehat untuk meningkatkan dinamisme organisasi, kreativitas, introspeksi, pengembangan pribadi, moral dan produktivitas karyawan. Konflik dalam organisasi Anda memengaruhi kinerja organisasi Anda. Jika tingkat pertentangannya rendah, maka hasil kerja unit kerja akan rendah. Di sisi lain, jika terjadi konflik konstruktif, kinerja unit kerja akan mulai membaik. Jika konflik terus berlanjut menjadi konflik destruktif, seperti konflik yang tidak berfungsi.

Tenaga, tenaga, waktu dan tenaga terserap oleh konflik-konflik yang muncul. Kinerja unit kerja terus menurun. Jaringan menjadi sakit dan menjadi tidak produktif. Hal ini karena mengganggu kinerja yang optimal. Konflik dianggap menunjukkan ada yang salah dengan organisasi. Ini berarti bahwa aturan organisasi tidak diikuti. Saat ini, banyak profesional bisnis percaya bahwa konflik dalam suatu organisasi tidak dapat dihindari, dan keberadaan mereka memperjelas masalah, mengidentifikasi kekurangan dalam organisasi, menciptakan solusi untuk kelemahan, dan mengarah ke tujuan organisasi. Dampak konflik terhadap kinerja pegawai tercermin dalam pernyataan Mangkuprawira (2009:201). Artinya, konflik perlu dicegah, diselesaikan sesegera mungkin, dilanjutkan dengan kerjasama yang baik, dan menghindari ketegangan dan perpecahan antar karyawan.

Mencapai tujuan organisasi, karyawan dan sosial membutuhkan penciptaan dan dorongan terus-menerus dari persaingan yang sehat untuk meningkatkan dinamisme organisasi, kreativitas, introspeksi, pengembangan pribadi, moral dan produktivitas karyawan. Konflik dalam organisasi Anda memengaruhi kinerja organisasi Anda. Jika tingkat pertentangannya rendah, maka hasil kerja unit kerja akan rendah. Di sisi lain, jika terjadi konflik yang konstruktif, kinerja unit kerja akan mulai membaik. Jika konflik berlanjut, itu menjadi konflik destruktif, seperti konflik yang tidak berfungsi. Tenaga, tenaga, waktu dan tenaga terserap

oleh konflik-konflik yang muncul. Kinerja unit kerja terus menurun. Jaringan menjadi sakit dan menjadi tidak produktif. Pengembangan sumber daya manusia terutama berkaitan dengan konflik dan kinerja karyawan.

Namun, ada beberapa fenomena bermasalah yang muncul sehubungan dengan konflik. Artinya, pegawai KCP Bank Sumut Krakatau tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan dengan melakukan prosedur standar untuk memenuhi kualitas dan kuantitas yang diharapkan. Hal ini menyebabkan konflik antara atasan dan bawahannya. Ada juga perbedaan pendapat di antara rekan kerja, beberapa karyawan sering tidak harmonis, dan sering terjadi konflik. Akibat dari permasalahan konflik yaitu adanya permasalahan pegawai yang tidak optimal dalam bekerja, dan konflik antar pegawai serta konflik dengan atasan menimbulkan gap (perbedaan) antara sistem dengan produk yang sebenarnya. Konflik yang terjadi di perusahaan ini dapat mengakibatkan kinerja perusahaan memburuk dan kinerja individu karyawan perusahaan tidak optimal.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Konflik karyawan**

Konflik dapat muncul karena masing-masing pihak atau salah satu pihak merasa tersinggung. Kerugian ini tidak hanya signifikan, mungkin juga tidak signifikan. Untuk mencegah perselisihan, Anda harus terlebih dahulu menyelidiki kemungkinan penyebab perselisihan. Menurut Pace (2013: 19), faktor penyebab konflik antara lain adanya tujuan yang ingin dicapai, ego manusia, kebutuhan, perbedaan pendapat, kesalahpahaman, emosi yang menyakiti, dan emosi yang sensitif. Pertama, saya berbicara sedikit tentang fakta bahwa konflik tidak harus memiliki konsekuensi negatif. Dengan kata lain, akibat dari suatu konflik pada dasarnya ada dua: negatif atau merugikan dan positif atau menguntungkan. Konsekuensi negatif atau tidak menguntungkan dari konflik dalam suatu organisasi yang dimediasi oleh Mangkunegara (2008:200), adalah:

1. Harmoni antar dan kurang harmonisnya kerjasama
2. Karyawan.
3. Memotivasi sikap emosional karyawan.
4. Generasi apriori sikap karyawan.
5. Meningkatkan absensi dan turnover karyawan.
6. Kehilangan produksi dan kecelakaan meningkat

memperoleh. Akibat positif/menguntungkan dari konflik adalah:

1. Kembangkan keterampilan koreksi diri
2. Tingkatkan kinerja
3. Pendekatan yang lebih baik
4. Pengembangan alternatif yang lebih baik

### **Jenis - Jenis konflik**

Konflik adalah suasana internal yang mengandung kecemasan dan konflik antara dua atau lebih motif yang menyebabkan seseorang bertindak dalam dua atau lebih perilaku yang saling bertentangan. Jika tidak dikendalikan dengan baik, dapat berdampak negatif dan pada akhirnya menimbulkan perselisihan antar individu di dalam perusahaan. Menurut Rivai (2011: 49), ada lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi.

1. Konflik dalam Kepribadian
2. Konflik antara orang-orang dalam organisasi yang sama
3. Konflik antara individu dan kelompok
4. Konflik antar kelompok dalam organisasi sama
5. Konflik antar organisasi Bagaimana mengelola konflik

Rivai (2011:106) mengemukakan bahwa ada tiga cara untuk mengelola konflik.

#### 1. Metode Stimulasi Konflik

Cara ini digunakan untuk merangsang rangsangan penis karena penis bersifat pasif. Konflik muncul dalam situasi di mana ia terlalu rendah. Metode ini digunakan untuk merangsang konflik produktif.

Cara-cara untuk merangsang konflik adalah:

- a) semua. Menyertakan atau menempatkan orang asing dalam grup hujan.
- b) Reorganisasi ke. Penawaran bonus, pembayaran insentif, dan Hadiah untuk mendorong kompetisi Pilih manajer yang tepat Perawatan lain dari kebiasaan.

#### 2. Keterampilan Pengurangan Konflik

Cara ini mengurangi permusuhan (hostility) yang diakibatkan oleh konflik. Metode ini mengatur tingkat konflik dengan cara “mendinginkan suasana”, tetapi tidak menyelesaikan masalah yang menyebabkan konflik tersebut. Ada 2 (dua) metode.

Pertama mengganti tujuan yang menciptakan persaingan dengan tujuan yang lebih dapat diterima oleh kedua kelompok. Cara kedua adalah dengan menyatukan dua kelompok yang berlawanan untuk menghadapi “ancaman” atau “musuh” yang sama.

Metode penyelesaian konflik Ada tiga metode penyelesaian konflik yang sering digunakan, yaitu dominasi atau penekanan, kompromi, dan pemecahan masalah integratif. semua. dominasi atau penekanan. Dominasi dan penekanan dapat dilakukan dengan beberapa cara:

1. Kekerasan (coercion), yaitu penindasan diktator
2. Smoothing adalah cara yang lebih diplomatis.
3. Penghindaran adalah ketika manajer menghindari posisi tersebut.
4. Aturan mayoritas berusaha menyelesaikan konflik antar kelompok melalui pemungutan suara sesuai dengan proses hukum. hujan.

kompromi. Manajer mencoba menyelesaikan konflik melalui titik-titik perantara yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang berkonflik. Kompromi tersebut meliputi:

- 1) Pemisahan, dipisahkan sampai para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
- 2) Saat meminta pendapat dari wasit (arbitrase) atau pihak ketiga (biasanya manajer)
- 3) Kembali ke peraturan-peraturan yang berlaku, di mana kemacetan dikembalikan pada ketentuan-ketentuan tertulis yang berlaku dan menyetujui bahwa peraturan-peraturan yang memutuskan penyelesaian konflik
- 4) Penyuapan (bribing). Salah satu pihak menerima kompensasi dalam pertukaran untuk tercapainya penyelesaian konflik. Pemecahan masalah integratif (secara menyeluruh).

Konflik antar kelompok diubah menjadi situasi pemecahan masalah bersama melalui teknik-teknik pemecahan masalah. Di samping penekanan konflik atau pencarian kompromi, kedua belah pihak secara

terbuka mencoba menemukan penyelesaian yang dapat diterima semua pihak. Berikut ada tiga macam metode penyelesaian integratif, yaitu:

- 1) **Konsensus.** Kedua belah pihak bertemu bersama-sama untuk mencari penyelesaian terbaik masalah mereka dan bukan mencari kemenangan satu pihak.
- 2) **Konfrontasi.** Kedua belah pihak menyatakan pendapatnya secara langsung satu sama lain, dan dengan kepemimpinan yang terampil serta kesediaan untuk menerima penyelesaian, suatu penyelesaian konflik yang rasional sering dapat ditemukan.
- 3) **Penggunaan tujuan-tujuan yang lebih tinggi.** Dapat juga menjadi metode menyelesaikan konflik bila tujuan tersebut disetujui bersama.

### **Kinerja karyawan**

Konflik dalam organisasi Anda memengaruhi kinerja organisasi Anda. Jika tingkat pertentangan rendah, kinerja unit kerja akan rendah. Di sisi lain, jika terjadi konflik konstruktif, kinerja unit kerja akan mulai membaik. Jika perselisihan terus berlanjut, itu menjadi perselisihan yang merusak, seperti perselisihan yang disfungsi. Tenaga, tenaga, waktu dan tenaga terkuras oleh konflik-konflik yang muncul. Kinerja unit kerja terus menurun. Jaringan menjadi sakit dan menjadi tidak produktif. Kinerja karyawan sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, dan untuk mencapai tujuan tersebut secara optimal maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melakukan wawancara penilaian.

Di bawah ini adalah definisi kinerja pegawai yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Rivai dan Sagala (2011: 548) mengklaim bahwa mereka "diberikan kepadanya." Mangkunegara (2013: 67), sebaliknya, mendefinisikan kinerja pegawai sebagai berikut: Adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seorang individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka kinerja pegawai dapat disimpulkan. Perilaku nyata yang dimiliki oleh semua orang, ditunjukkan sebagai prestasi kerja. Persentase karyawan menurut perannya di perusahaan, berdasarkan keterampilan teknis, konseptual, dan interpersonal untuk membantu mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu unsur manajemen adalah pengembangan. Ini dimaksimalkan saat membuat informasi awal tentang kinerja karyawan. Sangat penting bagi manajer Anda untuk melakukan evaluasi kinerja pekerjaan, karena hasil evaluasi digunakan oleh staf atau untuk meningkatkan keputusan staf dan memberikan umpan balik kinerja kepada karyawan. Menurut Hasibuan (2008:135), manfaat yang dapat dipelajari dari penilaian prestasi kerja adalah:

1. Peningkatan prestasi kerja
2. Penyesuaian koreksi
3. Keputusan pengaturan
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
5. Perencanaan dan pengembangan karir
6. Penyimpangan dalam proses perekrutan
7. kesalahan informasi
8. Kesalahan desain pekerjaan
9. Kesempatan kerja yang adil
10. Masalah eksternal

### **Dampak konflik terhadap kinerja karyawan**

Dalam pandangan lama, konflik dalam suatu organisasi dianggap negatif dan harus dihilangkan untuk mencegah kinerja yang optimal, yang mengarah pada perpecahan organisasi. Perselisihan dianggap menunjukkan ada sesuatu yang salah dengan organisasi dan berarti bahwa aturan organisasi tidak diikuti. Saat ini, banyak profesional bisnis percaya bahwa konflik dalam suatu organisasi tidak dapat dihindari, dan keberadaan mereka memperjelas masalah, mengidentifikasi kekurangan dalam organisasi, menciptakan solusi untuk kelemahan, dan mengarah ke tujuan organisasi. Dampak perselisihan terhadap kinerja karyawan tercermin dalam pernyataan Hashibuan (2013: 201).

Konflik perlu dicegah dan diselesaikan sesegera mungkin untuk menjaga kerjasama yang baik dan menghindari ketegangan dan perpecahan antar rekan kerja. Mencapai tujuan organisasi, karyawan dan sosial membutuhkan penciptaan dan dorongan terus-menerus dari persaingan yang sehat untuk meningkatkan dinamisme organisasi, kreativitas, introspeksi, pengembangan pribadi, moral dan produktivitas karyawan.

Berdasarkan pendapat di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa konflik mempengaruhi kinerja karyawan. Hal inilah yang penulis gunakan untuk menyusun penelitian ini. Metode penelitian

Penelitian ini digunakan untuk teknik analisis deskriptif kuantitatif, analisis deskriptif kuantitatif untuk menjelaskan perselisihan perburuhan umum dan kinerja karyawan, atau untuk pengumpulan data, dan digunakan untuk mengumpulkan data perselisihan karyawan lintas kategori dan kinerja karyawan. menjelaskan persepsi. Akhirnya, ada total poin untuk menyelesaikan survei oleh responden. Populasi dan sampel

Populasi dalam survei ini adalah KCP Bank Sumut Krakatau dengan jumlah pegawai sebanyak 10 orang. Mengingat ukuran populasi yang kecil, ukuran sampel untuk penelitian ini sesuai dengan seluruh populasi yang diteliti, atau 10 orang. Bagaimana cara mengumpulkan data Kami menggunakan metode berikut untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini:

- a) Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dan menyediakan kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang dibuat, dibagikan kepada setiap responden, diisi dan dijawab.
- b) Data diperoleh melalui wawancara yaitu wawancara langsung dengan pegawai KCP Bank Sumut Krakatau.
- c) Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data tentang kondisi umum Bank KCP Sumut terkait perselisihan terkait kinerja pegawai.

### **Analisis regresi sederhana**

Untuk menghitung besarnya dampak perselisihan perburuhan terhadap kinerja, kami menggunakan teknik analisis regresi sederhana untuk mengukur perubahan oposisi variabel kinerja.

### **Korelasi sederhana**

Tingkat korelasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam hal ini, gunakan analisis untuk mengukur koefisien persamaan Pearson untuk mengukur kekuatan atau kelemahan hubungan antara variabel yang bersaing dan kinerja.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan temuan KCP Krakatau cabang Sumatera Utara, perhitungan korelasi sederhana menunjukkan bahwa dampak kompetisi terhadap kinerja berpengaruh positif, dengan hubungan kuat sebesar 0,87%. Penanganan dan pengelolaan konflik karyawan yang efisien dan efektif dapat memberikan

efek positif pada perilaku karyawan sebagai sumber daya potensial, mengurangi ketegangan yang dapat menyebabkan motivasi dan stres, yang membawa berbagai hasil seperti. Dari perhitungan thitung juga diketahui bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 75,69% terhadap variabel dependen. Dan kita dapat menyimpulkan bahwa perhitungan menggunakan analisis regresi sederhana untuk mencari nilai a, atau konstanta regresi 54,66, dan nilai bx, atau turunan atau kenaikannya, untuk menentukan perhitungan regresi sederhana dari nilai secara mandiri. 0,76.

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. sebuah. Dari temuan korelasi sederhana, terdapat korelasi yang sangat kuat sebesar 0,87% antara dampak persaingan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan perhitungan tersebut, kontribusi variabel persaingan dan kinerja sebesar  $0,87\% \times 100\%$ , sehingga memberikan dampak yang sangat kuat pada KCP cabang Krakatau Sumatera Utara. Variabel kompetitif memiliki hubungan positif dengan kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan koefisien variabel yang berpengaruh positif terhadap kinerja dari hasil analisis regresi sederhana untuk mengetahui hubungan antara persaingan dan kinerja karyawan dapat dilihat ada.
- b. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan Pegadian Manado mengelola dan mengelola konflik karyawan secara efisien dan efektif. Akibatnya, perilaku karyawan sebagai sumber daya potensial memiliki efek positif, dengan banyak konsekuensi seperti memperbaiki dan meningkatkan ketertiban dan kedisiplinan dalam penggunaan jam kerja. hubungan. Kerjasama yang produktif, motivasi kerja, pengurangan stres kerja. perangsangan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis ingin memberikan saran sebagai berikut.

- a. Berdasarkan temuan tersebut, survei KCP Bank Sumut Krakatau menemukan bahwa pegawai cenderung mengalami konflik yang berujung pada kinerja yang baik. Oleh karena itu penulis menyarankan agar perusahaan dapat menjaga konflik yang berdampak positif terhadap kinerja karyawan, agar nantinya kinerja karyawan tidak menurun dan dapat bertahan.
- b. Secara sadar bertahan dari konflik peran, menerima situasi terkait konflik dan stres di tempat kerja, berusaha untuk menahan stres, dan menjadi lebih tangguh dan pribadi dalam menghadapi konflik. Berusaha untuk meningkatkan atau mempertahankan penggunaan konflik yang ada dengan memperkuat sikap / karakteristik yang mempengaruhi karyawan peningkatan kinerja sesuai harapan karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

Cumming, P.W, 2009. Open Management: Guides to Success Practice, New York: Amacon. Dessler, 2008.

Personnel management, Fourth Edition, Yogyakarta : BPFE UGM, Handoko, H. 2009 Management of Personnel and Human Resources, Second Edition. Yogyakarta: BPFE UGM

Mangkunegara. Tahun 2005. Manajemen pribadi Unternehmens. Bandung: PT. Rosdakarya Jugend.. Komunikasi di Prawirosentono, S.2009.Organizationalen. Jakarta: Kencana Robbins, Stephen 2008 Manajemen Konflik, Jakarta: Ghalia Indonesia

Dipegang. 2010. Conflict and Conflict Management: Theory, Application, and Research. Jakarta: Salemba Humanika