

Cek Skor plagiasi

Nobertus Malo Bani_2022120093.docx

-  CHECK - NO REPOSITORY 4
-  CEK PLAGIARISME
-  Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Document Details

Submission ID

trn:oid:::1:3597765774

Submission Date

Jun 19, 2026, 10:52 PM GMT+7

Download Date

Jun 19, 2026, 10:55 PM GMT+7

File Name

Nobertus_Malo_Bani_2022120093.docx

File Size

313.7 KB

11 Pages

1,644 Words

11,353 Characters

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 8%  Publications
- 5%  Submitted works (Student Papers)



Top Sources

- 15% Internet sources
- 8% Publications
- 5% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	
Universitas Pamulang		2%
2	Student papers	
Sriwijaya University		2%
3	Internet	
123dok.com		1%
4	Internet	
docplayer.info		1%
5	Internet	
repository.unpas.ac.id		1%
6	Internet	
rahmatsuharjana.blogspot.com		<1%
7	Internet	
www.scribd.com		<1%
8	Internet	
rinjani.unitri.ac.id		<1%
9	Publication	
Aster Sharon Destamara. "Optimalisasi Pelayanan Publik dan Pemberantasan Kor..."		<1%
10	Internet	
repo.undiksha.ac.id		<1%
11	Internet	
eprints.uny.ac.id		<1%

12 Internet

etheses.uin-malang.ac.id <1%

13 Internet

scholar.unand.ac.id <1%

14 Internet

conference.binadarma.ac.id <1%

15 Internet

eprints.universitaspurabangsa.ac.id <1%



5

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI DINAS PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH
NOBERTUS MALO BANI
2022120093**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2026

8

RINGKASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa unsur-unsur yang berkaitan dengan lingkungan kerja organisasi, disiplin kerja, dan konflik kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Telah ditunjukkan bahwa ketika disiplin kerja diterapkan dengan tepat melalui kepatuhan terhadap aturan, tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, ketepatan waktu, dan konsistensi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan, kinerja karyawan meningkat. Tempat kerja yang lebih terorganisir juga dimungkinkan oleh disiplin yang kuat, yang memungkinkan setiap pekerja untuk berkonsentrasi lebih intens dan mengambil lebih banyak tanggung jawab atas pekerjaan mereka sendiri. Namun, perselisihan di tempat kerja juga memengaruhi seberapa baik kinerja karyawan. Ketegangan, komunikasi yang buruk, dan penurunan produktivitas adalah konsekuensi dari perselisihan yang ditangani dengan buruk. Namun, jika ditangani dengan benar dan konstruktif, hal itu dapat menjadi cara untuk meningkatkan pemahaman karyawan, meningkatkan kolaborasi, dan mendorong pengembangan solusi tempat kerja yang lebih baik. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mendukung gagasan bahwa peningkatan disiplin kerja yang konsisten dan penanganan konflik yang terampil adalah dua unsur penting yang saling terkait dalam inisiatif untuk mengoptimalkan kinerja pekerja. Akibatnya, para pemimpin dituntut untuk menciptakan proses penyelesaian sengketa yang adil, transparan, dan berfokus pada solusi, selain memperkuat penegakan aturan kerja dan hukuman. Dengan melakukan hal ini, lingkungan kerja yang kondusif dapat tercipta, sehingga memungkinkan peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan dan berkesinambungan.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Konflik Kerja, Kinerja Pegawai.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberlangsungan jangka panjang suatu organisasi bergantung pada manajemen sumber daya manusia karena operasional tidak dapat berjalan lancar tanpa pekerja yang mengarahkan dan mengawasi berbagai komponen layanan. Menjamin penugasan pekerjaan yang efisien, proses pengawasan, dan pencapaian tujuan di instansi pemerintah, potensi sumber daya manusia harus dipertimbangkan dengan cermat baik di tingkat manajemen maupun eksekutif. Peningkatan kinerja dan produktivitas instansi dalam jangka panjang juga bergantung pada penciptaan lingkungan kerja yang sehat. Keberhasilan suatu organisasi terutama bergantung pada kualitas kerja karyawannya dan keterlibatan mereka dalam menyelesaikan tugas sehari-hari, karyawan pada dasarnya merupakan aset vital yang perlu dikembangkan, dipimpin, dan dikelola secara efisien (Panggabean dkk., 2019).

Kinerja pegawai pemerintah tidak selalu berjalan sesuai rencana karena berbagai masalah, termasuk fluktuasi produktivitas, pergeseran efisiensi kerja, dan keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Terdapat perbedaan antara ekspektasi sistem dan praktik aktual yang terkadang tidak sepenuhnya mendukung pencapaian tujuan bersama karena faktor internal organisasi seperti perilaku kerja dan dinamika interaksi karyawan (Mangkunegara, 2017; Robbins & Judge, 2018; Sedarmayanti, 2016).

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam memenuhi tugasnya sesuai dengan posisinya di dalam perusahaan disebut sebagai kinerja karyawan. Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kepatuhan terhadap standar dan tujuan yang telah ditetapkan seringkali menjadi topik utama penilaian. Dengan kata lain, kinerja menunjukkan seberapa baik seorang pekerja dapat berkontribusi pada tujuan perusahaan secara etis dan profesional. Sementara kinerja buruk dapat menghambat pencapaian tujuan dan kualitas layanan, kinerja yang baik cenderung meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi (Mangkunegara, 2017; Wibowo, 2016; Hasibuan, 2019).

Banyak orang berpikir bahwa keberhasilan suatu organisasi bergantung pada disiplin di tempat kerja. Kata itu sendiri berasal dari bahasa Latin *disciplina*, yang berarti pengembangan karakter, pelatihan, dan pengajaran. Tujuan utamanya adalah untuk membantu anggota staf dalam menumbuhkan pandangan positif terhadap pekerjaan mereka. Seiring waktu, disiplin telah berkembang menjadi kekuatan motivasi yang memungkinkan pekerja untuk secara bebas menyesuaikan diri dengan norma, preferensi, dan nilai-nilai tempat kerja yang ada di luar kepatuhan formal (Asmiarsih, 2006:23). Dalam konteks yang sama, David dan Mangkunegara (2001:129) menekankan bahwa disiplin di tempat kerja adalah semacam implementasi manajemen yang dimaksudkan untuk memperkuat dan menegakkan kebijakan organisasi yang ada.

Menurut Husnan dalam Budiarti (2002:15), disiplin adalah kemampuan seseorang atau organisasi untuk menjamin kepatuhan terhadap arahan

3

sekaligus menunjukkan inisiatif untuk bertindak bahkan tanpa instruksi eksplisit. Dari sudut pandang alternatif, Davis dalam Budiarti (2002:112) mendefinisikan disiplin sebagai tindakan manajemen yang bertujuan untuk mendorong penerapan standar organisasi melalui proses pembinaan yang membimbing pengetahuan, sikap, dan perilaku karyawan serta menumbuhkan kemauan untuk bekerja sama dan meningkatkan kinerja.

Dalam hal ini, ketelitian dapat didefinisikan sebagai pola pikir individu yang secara sukarela mematuhi semua aturan dan mengakui kewajiban bawaannya, memastikan bahwa pekerjaan dilakukan secara sukarela dan bukan karena paksaan. Sebaliknya, kemauan didefinisikan sebagai sikap, perilaku, dan tindakan individu yang selaras dengan norma organisasi tertulis dan tidak tertulis untuk mematuhi peraturan yang relevan (Hasibuan, 2005:193-194).

Disiplin yang efektif merupakan alat penting bagi organisasi untuk menjaga kesinambungan kerja karena menjamin bahwa pekerja mematuhi peraturan dan pekerjaan berjalan sesuai rencana (Hartatik, 2014). Menurut Hasibuan (2013), disiplin adalah pemahaman seseorang tentang kepatuhan terhadap norma dan hukum sosial, yang menunjukkan tanggung jawab dan dapat meningkatkan produktivitas serta pencapaian tujuan organisasi. Namun, manajemen yang buruk terhadap masalah di tempat kerja, seperti hubungan yang tegang antar rekan kerja atau komunikasi yang buruk antara atasan dan bawahan, dapat mengakibatkan stres dan bahkan ketidakhadiran karyawan (Hartatik, 2014; Hasibuan, 2013).

6

Rivai (2004) mendefinisikan konflik sebagai keadaan apa pun di mana orang atau kelompok dalam suatu organisasi tidak sepakat, baik karena persaingan untuk sumber daya yang langka, perbedaan posisi, tujuan, nilai, atau sudut pandang yang berlawanan. Masalah semacam ini sering terjadi ketika rekan kerja tidak saling percaya, yang menyebabkan hubungan kerja yang kurang harmonis. Robbins (2003), di sisi lain, mendefinisikan konflik sebagai suatu proses yang dimulai ketika satu pihak percaya bahwa pihak lain telah atau akan merugikan kepentingan mereka.

Konflik di tempat kerja merupakan salah satu elemen yang dapat memengaruhi kinerja pekerja (Robbins & Judge, 2018; Mangkunegara, 2017). Konflik organisasi dapat diklasifikasikan sebagai disfungsional atau fungsional. Konflik fungsional terlihat ketika orang mampu bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi, misalnya dengan menciptakan tim kerja yang suportif. Namun, konflik disfungsional, yang sering disertai dengan emosi merasa benar sendiri, terjadi ketika karyawan salah paham satu sama lain karena perbedaan sudut pandang. Hal ini mengganggu hubungan di tempat kerja dan proses pencapaian tujuan perusahaan. Konflik, menurut Luthans (2006:449), adalah kejadian manusia yang dapat menyebabkan ketidakpuasan, tujuan yang bersaing, dan perbedaan dalam tugas pekerjaan. Di sisi lain, konflik, menurut Robbins (2007:545), adalah proses yang dimulai ketika seseorang percaya bahwa orang lain menimbulkan bahaya atau berdampak negatif terhadap kepentingan atau kekhawatiran mereka. Perspektif yang berbeda ini menghasilkan kesimpulan bahwa setiap konfrontasi antara dua

individu atau lebih, baik di tingkat individu, kelompok, maupun organisasi, dipandang sebagai konflik di tempat kerja dan biasanya berdampak buruk pada efisiensi operasional perusahaan.

Kinerja karyawan terkait erat dengan konflik dan hukuman di tempat kerja. Meskipun perselisihan yang tidak terselesaikan dapat menurunkan motivasi karyawan dan berdampak negatif pada kinerja mereka, disiplin yang kuat cenderung meningkatkan kualitas kerja. Menurut Mathis dan Jackson (2016), kinerja karyawan dipengaruhi oleh keterampilan, motivasi, dan faktor-faktor tempat kerja seperti konflik internal dan disiplin. Akibatnya, menganalisis faktor-faktor ini sangat penting untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kinerja pekerja di organisasi pemerintah.

Salah satu tanggung jawab utama administrasi kependudukan dan layanan pencatatan sipil adalah menyediakan berbagai dokumen penting kepada masyarakat, seperti akta kelahiran, kartu identitas, dan dokumen administratif lainnya. Beban kerja harian yang berat menuntut ketelitian, kecepatan, dan koordinasi staf yang kuat untuk menjamin proses pelayanan yang efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pekerja di sektor pengelolaan penduduk dan pencatatan sipil menjadi fokus utama penelitian ini karena peran vital mereka dalam melayani masyarakat secara langsung. Efisiensi operasional sejumlah layanan, termasuk penerbitan kartu identitas (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan layanan administrasi lainnya, sangat dipengaruhi oleh kinerja para pekerja di sektor ini. Para pegawai harus bekerja cepat, tepat, dan sesuai dengan protokol

yang telah ditetapkan karena standar pelayanan publik yang tinggi. Untuk menentukan seberapa besar unsur-unsur ini membantu meningkatkan standar pelayanan publik, penting untuk melihat karakteristik yang dapat memengaruhi kinerja mereka, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, dan lingkungan kerja.

Kemampuan pegawai Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk terus memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan berkualitas tinggi meskipun jumlah pemohon terus meningkat merupakan indikasi kinerja mereka, terutama dalam menghadapi permintaan pelayanan yang besar. Dalam situasi ini, para pekerja harus mengerjakan setiap tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan sambil bekerja secara efisien, bertanggung jawab, dan disiplin. Menjamin tercapainya tujuan pelayanan dan menjaga kepuasan masyarakat, mereka juga harus mampu mengatasi tekanan kerja, menjaga ketepatan metode pelayanan, dan mempertahankan sikap profesional. Peningkatan efisiensi, kerja sama tim, dan dedikasi dalam menyelesaikan tugas sangat penting untuk mengatasi hambatan yang ditimbulkan oleh meningkatnya permintaan pelayanan.

Sektor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memiliki beban pelayanan yang signifikan dan membutuhkan personel yang bekerja dengan cepat, akurat, dan disiplin, oleh karena itu penelitian ini dipilih. Karena dapat memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, disiplin kerja merupakan elemen penting (Hasibuan, 2017).

7 Kerumitan tugas dan kewajiban di sektor pelayanan publik membuat studi tentang kondisi kerja di sana sangat menarik, terutama dalam hal bagaimana konflik dan disiplin kerja memengaruhi kinerja karyawan. Diharapkan penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih akurat dan memotivasi inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2 1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah disiplin kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara simultan?

1 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai secara simultan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Meningkatkan studi SDM tentang kinerja karyawan, konflik di tempat kerja, dan disiplin di organisasi pemerintah.
2. Berfungsi sebagai sumber daya untuk studi lebih lanjut tentang kinerja karyawan, konflik di tempat kerja, dan hukuman.

13 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang

Menyediakan data dan ide untuk membantu organisasi memahami, menilai, dan meningkatkan disiplin kerja dan penyelesaian konflik guna meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Pimpinan dan Manajerial

Membantu perusahaan dalam membuat rencana untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan dengan memperkuat disiplin dan mengelola konflik sehingga kinerja dapat mencapai tingkat terbaiknya.

3. Bagi fakultas ekonomi universitas tribhuwana tunggadewi

Mendorong kolaborasi yang efektif antara lembaga dan kelompok sebagai landasan untuk studi di masa mendatang.



