

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia maka operasional organisasi tidak dapat berjalan dengan lancar karena manusia merupakan penggerak dan mengelola unsur pelayanan untuk mencapai tujuan organisasi (panggabean dkk, 2019). Suatu instansi pemerintah perlu memperhitungkan potensi sumber daya manusia, baik di tingkat manajemen maupun pegawai, ke dalam struktur tugas dan pengawasan yang menentukan tercapainya tujuan instansi. Sudah seharusnya suatu instansi pemerintah memberikan perhatian pada sumber daya manusia untuk menciptakan semangat kerja yang tinggi, sehingga menjamin produktifitas serta keberhasilan instansi dalam mencapai tujuannya. Tidak diragukan lagi, keberhasilan suatu instansi dapat dikaitkan dengan upaya yang dilakukan oleh pegawainya. Pegawai pemerintah adalah asset berharga, dan mereka harus dirawat, dibina, dan dipimpin dengan baik agar pemerintah dapat melatih pegawai yang berkualitas.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi kinerja pegawai pemerintah. Beragam kendala, seperti keterlambatan penyelesaian pekerjaan, rendahnya tingkat produktivitas, serta kurangnya efektivitas dalam pelaksanaan tugas, kerap muncul di lingkungan kerja. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor internal organisasi, termasuk perilaku kerja pegawai serta dinamika hubungan antarindividu yang

memiliki dampak signifikan terhadap pencapaian kinerja organisasi (Mangkunegara, 2017; Robbins & Judge, 2018; Sedarmayanti, 2016).

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya sesuai dengan peran dan kedudukannya dalam organisasi. Kinerja tersebut dapat diukur melalui tingkat kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, serta kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana seorang pegawai mampu menjalankan pekerjaannya secara profesional dan bertanggung jawab guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan kinerja yang baik, organisasi dapat beroperasi secara lebih efektif dan efisien, sedangkan kinerja yang rendah dapat menghambat pencapaian target dan kualitas pelayanan (Mangkunegara, 2017; Wibowo, 2016; Hasibuan, 2019).

Menurut David dan Mangkunegara (2001:129)) Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi adalah disiplin kerja. disiplin itu sendiri berasal dari bahasa Latin "*discipline*" yang berarti "latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat". Hal ini menekankan pada bantuan kepada pegawai untuk mengembangkan sikap yang layak terhadap pekerjaannya. Disiplin merupakan suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh pekerja sendiri yang menyebabkan dia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela kepada keputusan-keputusan, peraturan-peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan tingkah laku (Asmiarsih 2006:23). Menurut David dan Mangkunegara (2001:129), menyatakan bahwa

disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Menurut Husnan dalam Budiarti (2002:15) Disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah. Menurut Davis dalam Budiarti (2002:112) Disiplin adalah tindakan manajemen untuk memberikan semangat kepada pelaksanaan standar organisasi, ini adalah pelatihan yang mengarah pada upaya membenarkan dan melibatkan pengetahuan-pengetahuan sikap dan perilaku pegawai sehingga ada kemauan pada diri pegawai untuk menuju pada kerjasama dan prestasi yang lebih baik.

Kesadaran disini merupakan sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi, dia akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Sedangkan kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan instansi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis (Hasibuan, 2005:193-194).

Menurut (Hartatik, 2014) disiplin adalah suatu alat atau sarana bagi organisasi untuk mempertahankan eksistensinya. Dengan disiplin yang tinggi, para pegawai akan menaati semua peraturan yang ada sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Menurut (Hasibuan, 2013) Kedisiplinan adalah kesadaran seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin yang baik

mencerminkan besarnya tanggung jawab yang diberikan kepadanya hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan organisasi. Konflik kerja di dalam organisasi juga sering terjadi. Konflik bias terjadi jika pekerjaan yang saling berkaitan tidak dikerjakan dengan baik. Banyaknya hubungan yang tidak baik antar rekan kerja juga dapat membuat pekerja merasa tertekan. Salah paham antar atasan dan bawahan yang membuat bawahan selalu merasa tertindas dan berada di zona tidak nyaman. Konflik di dalam organisasi harus bisa ditangani dengan baik, karena perbedaan status dan karena nilai-nilai atau persepsi yang berbeda dapat mengakibatkan mangkirnya pegawai yang merasa pada kondisi tertekan.

Menurut (Rivai, 2004) mengatakan bahwa konflik adalah keadaan dimana terjadi ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/organisasi) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik dapat terjadi karena ketidak adanya kepercayaan antara pekerja satu dengan yang lain. Menurut (Robbins, 2003) mendefinisikan bahwa Konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama.

(Robbins & Judge, 2018; Mangkunegara, 2017). Di sisi lain, salah satu faktor yang di indikasikan dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah konflik kerja. Konflik pada pegawai yang dapat terjadi yaitu konflik fungsional dan

konflik diskfungsional fenomena konflik dapat di lihat dari konflik fungsional seperti yang terjadi pada pegawai pekerja sama dalam mencapai tujuan dari instansi tersebut dengan cara membentuk suatu tim bekerja . sementara fenomena konflik diskfungsional adanya kesalah pahaman antar pegawai yang kadang terjadi dalam instansi tersebut karena perbedaan pola pikir para pegawai dan selalu menganggap bahwa dirinya paling benar.

Adapun menurut Luthans (2006:449),konflik merupakan kejadian yang terjadi pada inta indifidu yang menyebabkan frustasi, kelainan tujuan dan perbedaan peranan. menurut robins (2007:545), sebua proses yang di mulai ketika suatu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain mempengaruhi secara negative atau sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama.berdasarkan pengertian parah ahli, maka penulis menyimpulkan bahwa konflik kerja adalah segalaah macam interaksi pertentangan antara dua orang atau lebih baik di anantara individu, kelompok ataupun organisasi yang berdampak negative.

disiplin kerja dan konflik kerja ,memiliki hubungan yang terhadap kinerja pegawai. Disiplin yang tinggi cendrung meningkatkan kualitas hasil kerja, sedangkan konflik yang tidak terselesaikan dapat menurunkan motivasi dan kinera pegawai. Mathis dan Jackson, (2016) menjelaskan bahwa kinerja pegawai sangat di pengaruhi oleh kamampuan , motivasi, dan kondisi lingkungan kerja, termasuk aspek kedisiplinan dan konflik internal. Oleh karena itu, penelitian terhadap variabel ini penting untuk di pahami sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintah.

Dinas kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang di bentuk berdasarkan peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, dan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 57 Tahun 2012. Dinas Kependudukan Dan Pencatan Sipil menyusun pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kependudukan, pencatatan sipil. Dispenduk Capil tersebut termasuk instansi pemerintah yang memiliki beban kerja cukup tinggi di setiap harinya mereka bertugas dalam pelayanan pembuatan E-KTP, pembetulan akta kelahiran, dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya yang harus dimiliki warga Negara Indonesia. Dispenduk Capil adalah instansi pemerintah yang berorientasi melayani warga, dan wilayah sekitarnya adalah Kota Malang.

Penelitian ini secara khusus berfokus pada pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan PENCATATAN SIPIL, karena pegawai pada instansi ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kinerja pegawai Dispendukcapil sangat menentukan kelancaran proses pelayanan, mulai dari pembuatan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, hingga layanan pencatatan sipil lainnya. Tingginya tuntutan pelayanan publik menuntut pegawai untuk bekerja secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Oleh karena itu, penting untuk meneliti faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja mereka, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, serta lingkungan kerja, agar dapat diketahui sejauh mana faktor-faktor tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang saat menghadapi tuntutan pelayanan yang tinggi dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam tetap memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada masyarakat meskipun jumlah pemohon meningkat. Pegawai dituntut untuk bekerja secara efektif, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, pegawai harus mampu mengelola tekanan kerja, menjaga ketelitian dalam proses pelayanan, serta mempertahankan sikap profesional agar target pelayanan dapat tercapai dan kepuasan masyarakat tetap terjaga. Dengan demikian, tingginya tuntutan pelayanan menjadi tantangan yang harus dihadapi melalui peningkatan produktivitas, kerja sama, dan komitmen pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Alasan peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai objek penelitian didasarkan pada karakteristik instansi yang memiliki intensitas pelayanan publik yang tinggi dan kompleks. Sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen legal lainnya, Discapil dituntut memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akuntabel. Kondisi ini menuntut pegawai untuk memiliki disiplin kerja yang baik, sebagaimana dijelaskan Hasibuan (2017) bahwa disiplin merupakan kunci terlaksananya pekerjaan secara efektif dan efisien. Tingginya tuntutan kerja tersebut menjadi alasan bahwa disiplin pegawai di Discapil berpotensi memengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Oleh karena itu, Discapil merupakan objek yang relevan untuk penelitian ini karena fenomena mengenai disiplin, konflik, dan kinerja dapat diamati secara jelas pada lingkungan kerja instansi tersebut. Kompleksitas pekerjaan serta tuntutan pelayanan kepada masyarakat menjadikan Discapil tempat yang tepat untuk meneliti bagaimana disiplin kerja dan konflik kerja memengaruhi kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris dan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang?
3. Apakah disiplin kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja secara simultan Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang
3. Untuk Mengetahu pengaruh disiplin kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang Secara Simultan

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah memperkuat dan mengembangkan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) melalui kontribusi pada pengembangan konsep disiplin kerja dan konflik kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam konteks Instansi Pemerintahan Seperti Dinas Pencatatan Sipil.
2. Hasil Penelitian ini dapat menjadi dasar dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas hubungan antara disiplin kerja, konflik kerja, dan kinerja pada organisasi lainnya. Penelitian ini juga memberikan pemahaman teoritis yang lebih mendalam mengenai proses terbentuknya disiplin kerja dan konflik kerja dalam suatu organisasi, serta bagaimana kedua variabel tersebut berperan dalam memengaruhi Kinerja Pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Pencatatan Sipil Kota Malang
 - Memberikan informasi nyata mengenai proses terjadinya disiplin kerja dan konflik kerja di lingkungan kerja mereka.
 - Menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, evaluasi, serta perbaikan kebijakan terkait manajemen SDM untuk meningkatkan kinerja pegawai

- Membantu instansi dalam merancang strategi penyelesaian konflik dan peningkatan kedisiplinan.

2. Bagi Pimpinan dan Manajerial

- Memberikan gambaran mengenai pengaruh disiplin kerja dan konflik kerja terhadap kinerja, sehingga pimpinan dapat meningkatkan pola pengawasan, komunikasi, dan pemberian sanksi atau reward dengan lebih tepat.
- Menjadi pedoman dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meminimalkan konflik internal.

3. Bagi fakultas ekonomi universitas tribhuwana tunggadewi

- Menjalinkan relasi saling kerja sama yang baik antara fakultas ekonomi universitas tribhuwana tunggadewi dengan perusahaan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya

