

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan karena dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Semua perusahaan tentunya sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkinerja baik dan produktivitas yang optimal agar dapat mencapai tujuannya. Sikap dan tindakan dari setiap sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan gambaran kinerjanya dan akan berpengaruh pada produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Jadi untuk tercapainya tujuan perusahaan, kinerja dari setiap karyawan perlu ditingkatkan dan dipelihara.

Keberadaan konflik dalam suatu organisasi tidak dapat dihindarkan, dengan kata lain bahwa konflik selalu hadir dan tidak dapat dielakkan. Konflik didefinisikan sebagai suatu proses interaksi sosial dimana dua orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih, berbeda atau bertentangan dalam pendapat atau tujuan mereka, (Amady dkk, 2021) menyatakan bahwa “konflik adalah proses sosial di antara beberapa orang. Ia Menjabarkan bahwa konflik terjadi Ketika salah satu pihak berupaya memenuhi tujuannya dengan menentang pihak lain”. Setiap karyawan memiliki perasaan, fikiran, inisiatif dan kreativitas serta perilaku dan kebutuhan yang relative berbeda satu sama lain, sehingga tidak menutup kemungkinan didalam melakukan aktivitasnya akan ditemukan berbagai persaingan atau bentrokan yang dapat menimbulkan masalah, yang apabila dibiarkan akan berpengaruh terhadap kinerja dari karyawan yang ada di perusahaan.

Tindakan penanganan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan mengingat keberadaan dan pengaruh konflik dalam perusahaan, agar tidak mengganggu atau berpengaruh lebih jauh terhadap kinerja yang dimiliki karyawan. Manajemen konflik adalah Langkah yang diambil pihak ketiga dengan tujuan mengarahkan konflik ke hasil tertentu yang mungkin menghasilkan hasil akhir yang berupa penyelesaian konflik atau menghasilkan ketengahan atau hasil mufakat (Handayani et al., 2023). Pernyataan tersebut mengarah pada tindakan-tindakan efektif dan efisien yang perlu diambil oleh seorang pimpinan untuk menyelesaikan konflik sebelum mempengaruhi produktivitas perusahaan. Pengambilan tindakan ini disebut manajemen konflik.

Employee engagement adalah pemikiran positif, yaitu pemikiran untuk menyelesaikan hal yang berhubungan dengan pekerjaan dan dikarakteristikan dengan *vigor* (resiliensi energi dan mental Ketika berkerja), *dedication* (berpartisipasi dalam pekerjaan mengalami rasa antusiasme dan tantangan), dan *absortion* (konsentrasi dan senang dalam berkerja) *Employee engagement* sering disebut-sebut sebagai faktor penting bagi kesuksesan dan daya saing sebuah organisasi untuk menghadapi berbagai tantangan yang ada (Wardani & Fatimah, 2020).

Rendahnya kinerja juga dapat disebabkan oleh aspek-aspek teknis dalam budaya atau sistem kerja yang kurang mendukung, seperti tidak jelasnya tugas pokok dan fungsi dari seorang pegawai, beban kerja yang tinggi (dapat disebabkan karena kurangnya jumlah pegawai, volume kerja yang tinggi, dan lain-lain), dan kurang sepadannya imbalan jasa terhadap volume pekerjaan yang tinggi.

Faktor *engagement* pegawai menjadi sangat penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai sehingga semakin tinggi ke arah yang diharapkan. Kondisi tersebut harus diciptakan, diusahakan, dan terus dipelihara, karena akan berpengaruh terhadap usaha pencapaian visi organisasi melalui pelaksanaan serangkaian misinya.

Bisa disimpulkan bahwa *employee engagement* itu sangat penting bagi Perusahaan, karena karyawan juga terlibat dan terikat positif dengan Perusahaan cenderung akan lebih produktif secara bersemangat, dan bertahan untuk tetap berada di Perusahaan untuk jangka waktu yang lama.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah strategi manajemen konflik dan *employee engagement*. Konflik antar karyawan dapat mengganggu kelancaran pekerjaan dan menurunkan produktivitas. Oleh karena itu, penting bagi PT. PLN (Persero) untuk menerapkan strategi manajemen konflik yang efektif untuk menyelesaikan konflik antar karyawan dengan baik.

PT. Pembangkit Listrik Nasional (Persero) adalah salah satu perusahaan terbesar di Indonesia yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sejak tahun 1994, perusahaan umum ini telah beralih ke perusahaan perseroan. Banyak orang yang memiliki intelektual dan kredibilitas yang jelas telah memimpin PT PLN (Persero). PT. PLN (Persero) adalah salah satu perusahaan milik negara yang bertanggung jawab untuk menyediakan listrik kepada seluruh penduduk Indonesia. Sebagai perusahaan multinasional, perusahaan ini memainkan peran yang sangat penting dalam setiap aspek kehidupan masyarakat Indonesia. Posisi PLN yang

sangat peka terhadap perlakuan pelanggan karena PLN selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi pelanggannya. Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, perusahaan harus memiliki kemampuan yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, PLN harus memberikan motivasi kepada karyawannya untuk mencapai tingkat kinerja terbaik.

Tabel 1.1
Penurunan Karyawan Pada PT. PLN Rayon
Ampera

Bulan	Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar	Tingkat Turnover(%)
April 2023	143	5	5%
Mei 2023	138	3	3.16%
Juni 2023	135	2	2.17%
Juli 2023	133	4	4.44%
Agustus 2023	129	2	2.33%
September 2023	127	1	1.19%
Oktober 2023	126	3	3.61%
November 2023	123	2	2.5%
Desember 2023	121	1	1.28%
Januari 2024	120	2	2.6%
Februari 2024	118	3	4%
Maret 2024	115	2	2.78%

Sumber PT. PLN Rayon Ampera.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bisa kita lihat bahwa dari penurunan data karyawan bulan April 2023 jumlah karyawan 143 dan terjadi penurunan karyawan 5%, sedangkan Mei 2023 terjadi penurunan 3.16%, dan pada bulan Juni 2023 terjadi penurunan 2.17%, dan sampai bulan Maret 2024 masih terjadi penurunan sekitar

2.78%.

Melalui hasil observasi dan wawancara pada karyawan PT.PLN mengacu pada tingkat di mana karyawan meninggalkan perusahaan dalam periode tertentu. Tingkat turnover yang tinggi dapat merugikan organisasi, menyebabkan peningkatan biaya, hilangnya pengetahuan dan keahlian, serta penurunan moral di antara karyawan yang tersisa. Banyak faktor yang dapat berkontribusi pada penurunan karyawan, dan alasan spesifiknya mungkin berbeda-beda tergantung pada perusahaan salah satunya adalah manajemen konflik.

Dari uraian diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi manajemen konflik dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Rayon Ampera. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Strategi Manajemen Konflik Dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Ampera”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah strategi manajemen konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN(persero) Rayon Ampera?
2. Apakah employee engagement berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN(persero) Rayon Ampera?
3. Apakah strategi manajemen konflik dan employee enggement berpengaruh pada kinerja karyawanPT. PLN (persero) Rayon Ampera?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh strategi manajemen konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (persero) Rayon Ampera
2. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (persero) Rayon Ampera.
3. Untuk mengetahui strategi manajemen konflik dan *employee engagement* berpengaruh pada kinerja karyawan PT. PLN (persero) Rayon Ampera

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa Batasan masalah, yaitu: Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan PT PLN di wilayah tertentu. Penelitian ini hanya fokus pada pengaruh strategi manajemen konflik dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Rayon Ampera. Penelitian ini tidak meneliti factor lain yang mungkin mempengaruhi kinerja karyawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, maka yang menjadi Ruang lingkup penelitian adalah tentang Pengaruh Strategi Manajemen Konflik Dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Ampera.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti dan Akademisi:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis

tentang Pengaruh Strategi Manajemen Konflik Dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan

2. Bagi Perusahaan (PT PLN (Persero) RAYON AMPERA):

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu PT PLN Rayon Ampera dalam meningkatkan Strategi Manajemen Konflik Dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan

3. Bagi Manajemen Sumber Daya Manusia:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan program-program MSDM yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan penyajian data, analisis data, dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan serta saran untuk penulisan.



Universitas Bina
Dharma

