

**PENGARUH KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912 CABANG PAMEKASAN**

SKRIPSI



Oleh :

ZUMROTUL FURQONI

10.02.111.00026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA
BANGKALAN
2014**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Objek sumber daya manusia yang paling utama dalam perusahaan adalah karyawan, yang bisa menentukan dan mengelola aktifitas perusahaannya. Pimpinan perusahaan harus bisa menggerakkan karyawannya dalam mencapai tujuan bersama, maka dari itu perusahaan harus bisa menciptakan hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan, maupun hubungan antar karyawannya, karena pasti akan ada ketidaksamaan kepentingan atau tidak sejalan sehingga terjadilah perselisihan dan konflik di dalam perusahaan tersebut. Biasanya keadaan ini disebabkan oleh sifat, latar belakang pendidikan, maupun lingkungan kerja karyawan.

Tidak sedikit masalah yang timbul dalam dunia perekonomian Indonesia terutama masalah yang menyangkut kepentingan para karyawan di lingkungan kerjanya, baik itu berupa loyalitas, semangat kerja, kepuasan kerja dan produktivitas. Adanya berbagai macam perkembangan dalam bidang manajemen perusahaan, maka adalah rasional untuk menduga akan timbulnya perbedaan pendapat, keyakinan-keyakinan serta ide-ide. Konflik berarti adanya oposisi / pertentangan pendapat antara orang-orang, kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi.

Setiap perusahaan, baik besar maupun kecil selalu ingin meningkatkan produktivitas, begitu pula pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera (AJB) 1912 yang setiap bulan dan tahunnya menentukan target produksi yang ingin dicapai untuk mengembangkan atau meningkatkan produksi dari sebelum-sebelumnya. Selama ini yang terjadi pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah tidak selalu tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Yang menjadi faktor utama bukan dari faktor fisik (kecewa, gelisah, depresi, stress dll) melainkan karena faktor non fisik yaitu suasana kerja karyawan yang kurang harmonis sehingga terjadi perselisihan atau konflik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok misalnya perselisihan, persaingan, dan kompetisi antar karyawan.

Dalam melaksanakan kewajiban dan tugasnya, seorang karyawan tentu menghadapi banyak permasalahan yang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu tersebut, maka dikatakan individu itu mengalami konflik yang ditimbulkan oleh kejenuhan. Dengan demikian konflik ini merupakan tantangan yang harus dikelola dengan baik oleh karyawan, agar tidak mengganggu segala aktivitas pekerjaan. Selain itu konflik juga akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan

Konflik yang muncul dalam perusahaan sangat berpengaruh terhadap semangat dan kepuasan kerja karyawan baik itu secara positif maupun negatif. Akan berpengaruh negatif apabila konflik menjadi indikator menurunnya semangat dan kepuasan kerja yang berakibat mengganggu kegiatan perusahaan sehingga tujuan bersama dapat terhambat dan tidak

tercapai secara optimal. Sedangkan yang berpengaruh positif apabila konflik ini sesuai dengan kondisi perusahaan agar dapat lebih memacu semangat sehingga kepuasan kerja akan didapatkan karyawan, dimana diri karyawan tersebut akan timbul keinginan yang kuat untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya hingga tercipta kinerja yang memuaskan ini merupakan salah satu modal untuk kelangsungan atau kedepannya perusahaan tersebut.

Hasil observasi pada AJB Bumiputera 1912 cabang Pamekasan masih saja terlihat adanya konflik baik antar karyawan dengan karyawan dan antar karyawan dengan atasan. Hal ini terlihat dari kurangnya komunikasi antar karyawan satu dengan karyawan lainnya sehingga terjadi konflik dalam organisasi. Adanya konflik tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam menjalani tugas dan kewajibannya. Dimana konflik ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yang bisa berdampak kepada tujuan perusahaannya.

Pada AJB Bumiputera 1912 cabang Pamekasan hal ini terlihat adanya konflik antar karyawan satu dengan yang lain. Adapun konflik yang terjadi dan berdampak positif atau fungsional adalah pekerjaan yang menantang sehingga para karyawan dapat memenuhi target tiap bulannya, hal ini dibuktikan dimana tiap agen harus mendapatkan 5 nasabah sehingga 1 supervisor 25 nasabah dan premi income sebesar 100 juta, sehingga hal ini dapat menimbulkan kepuasan kerja. Sedangkan konflik yang terjadi dan berdampak negatif atau disfungsional adalah menurunnya tingkat kedisiplinan sehingga mengakibatkan karyawan masuk kantor tidak tepat

waktu. Hal ini dibuktikan dengan adanya fingerprint sebagai alat untuk mendata tingkat keterlambatan karyawan, dari sini diketahui karyawan yang terlambat masuk kantor sebesar 4-5 karyawan (10%) dari jumlah karyawan, sehingga untuk menekan tingkat keterlambatan karyawan, perusahaan menerapkan sanksi dengan cara pemotongan gaji untuk karyawan yang terlambat masuk kantor, hal ini terbukti dapat menekan tingkat keterlambatan karyawan dalam masuk kantor. Adanya konflik tersebut karyawan tidak optimal dalam melaksanakan tugas, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan kerja yang menurun.

Dengan demikian dapat kita ketahui bahwa tingkat keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya bergantung pada besar kecilnya modal tetapi juga pada tingkat produktivitas karyawannya yang bersumber pada semangat kerja dan kepuasan kerja tiap karyawan serta kualitas sumber daya manusia yang ada.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengangkat judul “Pengaruh Konflik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Pamekasan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah konflik yang terdiri dari konflik fungsional dan disfungsional mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cab. Pamekasan.

2. Dari dua konflik yang ada, yaitu konflik fungsional dan disfungsional, manakah yang dominan terhadap kepuasan kerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cab. Pamekasan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kepuasan kerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Pamekasan.
2. Untuk mengetahui konflik mana yang lebih berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik
 - Untuk memperbanyak perbendaharaan perpustakaan, menambah alternatif acuan untuk dijadikan bahan pembanding dalam penelitian yang sama atau sejenis dimasa yang akan datang, sekaligus sebagai sumbangan ilmiah yang memperkaya ilmu pengetahuan terutama ilmu manajemen sumber daya manusia pada khususnya.
2. Bagi Perusahaan
 - Sebagai bahan informasi atau kajian bagi pimpinan perusahaan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan konflik terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Bagi Peneliti

- Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman serta usaha untuk mencapai gelar sarjana.