

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi dan perkembangan ekonomi yang pesat, lembaga keuangan menjadi pilar penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan keuangan masyarakat. Salah satu lembaga keuangan yang berkembang cukup besar di Indonesia adalah PT Permodalan Nasional Madani (PT X). PT Permodalan Nasional Madani didirikan oleh pemerintah 2 tahun setelah terjadi krisis moneter di Indonesia tepatnya pada 1 Juni 1999. Awalnya PT Permodalan Nasional Madani merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara, namun pada tahun 2021 terjadi perubahan, dimana PT Permodalan Nasional Madani resmi meninggalkan statusnya sebagai BUMN dengan kepemilikan Negara langsung, dan menjadi anak usaha dari salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (Mendonca, 2024).

Perusahaan ini bergerak dalam bidang keuangan yang di dalamnya terdapat beberapa produk dan jasa yang didirikan sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan akses keuangan bagi usaha mikro, kecil dan menengah di seluruh Indonesia. Hal ini menjadi bagian penting dari strategi pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan dan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi inklusif, pemerintah ingin menciptakan masyarakat yang lebih adil dan merata dalam distribusi manfaat ekonomi, sehingga dapat mengurangi jumlah kemiskinan, kesenjangan sosial dan kerentanan terhadap krisis ekonomi (Advertorial, 2023).

PT X memiliki beberapa produk dan jasa yang telah berkembang pesat di Indonesia, produk dan jasa tersebut diantaranya adalah produk X, produk X Syariah, produk L dan produk L Syariah. Ke 4 produk tersebut bergerak sebagai unit peminjaman modal usaha yakni Koperasi keuangan, tugas dari ke 4 koperasi tersebut adalah untuk membantu masyarakat Indonesia dalam melakukan usaha dengan memberikan pinjaman modal tanpa jaminan apapun. Hal ini membuktikan bahwa PT X menjadi salah satu perusahaan dibidang keuangan yang dipercaya dalam membantu

pertumbuhan ekonomi masyarakat (Madani, 2023).

Manusia tidak akan lepas dari konflik karena manusia merupakan makhluk sosial yang saling berinteraksi satu sama lain. Konflik bisa terjadi antara individu dengan individu, individu dengan suatu kelompok atau kelompok satu dengan kelompok yang lain. Begitupun dengan perusahaan, sumber daya manusia yang mengelola perusahaan dapat menciptakan konflik karena berbagai alasan, seperti perbedaan pendapat, kurangnya komunikasi, persaingan dan gaya kerja, hal ini dapat mempengaruhi pencapaian visi dan misi perusahaan karena dapat menghambat kerjasama tim, maka dari itu manajemen yang efektif dalam menangani konflik dapat mendukung perjalanan menuju pencapaian visi dan misi perusahaan.

Konflik sosial diantaranya adalah 1) Konflik vertikal yakni konflik yang terjadi pada masyarakat dengan kedudukan yang berbeda, 2) Konflik horizontal yakni konflik yang terjadi pada masyarakat yang memiliki kedudukan setara, 3) Konflik laten yakni konflik yang sifatnya tersembunyi dan hanya diketahui oleh pihak yang berkonflik saja, 4) Konflik manifest yakni konflik yang bersifat terbuka dan diketahui oleh masyarakat luas, 5) Konflik realistik, konflik ini merupakan bagian dari sebuah kekecewaan terhadap tuntutan khusus yang terjadi dalam hubungan dan memperkirakan terdapat keuntungan para partisipan, 6) Konflik non realistik, konflik ini bukan berasal dari tujuan pesaing yang antagonis, melainkan lebih mengarah pada upaya meredakan ketegangan antara beberapa pihak (Ramadhani, 2022).

Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga yang mengatur seluruh industri jasa keuangan di Indonesia. Dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki tugas dan wewenang dalam mengatur, mengawasi, memeriksa dan penyidikan kepada lembaga jasa keuangan. Didirikannya PT X ini menjadi upaya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam memperluas akses lembaga keuangan resmi bagi masyarakat di daerah pelosok pedesaan untuk memotong mata rantai pelaku rentenir atau “bank subuh” (Hakim, 2019).

Selain menjadi penolong bagi masyarakat yang membutuhkan pinjaman modal, hadirnya PT X dengan Koperasi Y ini juga menjadi jalan pintas orang-orang yang berniat jahat. Salah satu produk PT X yang menimbulkan konflik adalah Koperasi Y, seperti yang terjadi pada salah satu cabang Koperasi Y, yang mana terjadi pencatutan nama warga saat melakukan pinjaman, hal ini terjadi pada saat pandemi 2020, yang mana terdapat warga yang mempunyai informasi tentang Koperasi Y membuat kelompok pinjaman dan diajukan ke pegawai Koperasi Y untuk proses pencairan, warga tersebut mengumpulkan dokumen milik warga yang tidak mengetahui aksinya, pada masa pandemi ketua kelompok menjadi satu-satunya yang mempunyai kepercayaan dalam anggotanya, maka dari itu *Account Officer (AO)* PT X melakukan pencairan kepada ketua kelompok namun dana pencairan tersebut tidak diberikan kepada anggotanya (Yolandha, 2023).

Persoalan seperti diatas juga terjadi pada Koperasi Y di Lamongan, namun semua persoalan dan konflik yang terjadi tidak pernah di laporkan atau diinvestigasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang memiliki wewenang dalam mengawasi Koperasi Y, sehingga membuat Koperasi Y di Lamongan tidak terlihat memiliki persoalan serta konflik, padahal berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan banyak persoalan dan konflik antara pimpinan dengan *Account Officer (AO)* , *Account Officer (AO)* dengan *Account Officer (AO)* , dan *Account Officer (AO)* dengan nasabah.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat persoalan dan konflik di Koperasi Y yang terjadi pada pimpinan sebelumnya dengan *Account Officer (AO)* , namun konflik ini sudah berakhir, konflik tersebut terjadi karena pimpinan melakukan pinjaman kepada SAO, setelah mendapatkan pinjaman, pimpinan pindah bertugas ke kantor cabang kecamatan Brondong dan menyebabkan konflik. Persoalan dan konflik juga terjadi antar *Account Officer (AO)* karena adanya persaingan dalam memenuhi target yang diberikan oleh pimpinan, target

tersebut berupa mendapatkan nasabah baru atau nasabah lama yang mau melanjutkan pinjaman, selain itu terjadi juga konflik antara *Account Officer (AO)* *Account Officer (AO)* dengan nasabah dikarenakan keterlambatan nasabah dalam membayar angsuran.

Gambar 1.1 Peta Konflik



Semua permasalahan tersebut sering terjadi di Koperasi Y cabang Kecamatan Lamongan, dan menjadi masalah yang cukup serius terutama nasabah yang tidak mau membayar angsuran, karena akan mempengaruhi perputaran modal yang disebabkan tidak tercukupinya target setoran dana ke perusahaan-perusahaan yang bekerja sama dengan Koperasi Y seperti Bank BNI, selain itu permasalahan tersebut juga bisa mempengaruhi cabang-cabang di wilayah lain karena Koperasi Y berkembang cukup besar di Indonesia. Menurut data yang diterbitkan oleh website resmi Koperasi Y, dijelaskan bahwa pada 31 Desember 2022 Koperasi Y memiliki 3.510 cabang yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia dengan jumlah nasabah yang melakukan pinjaman sebanyak 13,61 juta nasabah. Hal ini membuktikan bahwa Koperasi Y menjadi salah satu perusahaan dibidang keuangan yang dipercaya dalam membantu pertumbuhan ekonomi masyarakat (Madani, 2023).

Kabupaten Lamongan memiliki 9 kantor cabang Koperasi Y,

diantaranya adalah Kecamatan Lamongan, Kecamatan Kembangbahu, Kecamatan Pucuk, Kecamatan Kedungpring, Kecamatan Babat, Kecamatan Ngimbang, Kecamatan Brondong, Kecamatan Mantup, dan Kecamatan Sambeng. Sesuai dengan tema, penelitian ini difokuskan pada Koperasi Y cabang Kecamatan Lamongan karena merupakan satu-satunya kantor cabang yang terletak dekat dengan kantor pusat yang memantau kinerja *Account Officer (AO)* diseluruh cabang kabupaten Lamongan dan merupakan tempat terjadinya konflik sosial. Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti di cabang Kecamatan Lamongan, cabang Kecamatan Kembangbahu dan cabang Kecamatan Pucuk, ternyata persoalan dan konflik yang terjadi pada cabang kecamatan Lamongan ini merupakan konflik yang sangat krusial dibandingkan permasalahan yang terjadi pada cabang kecamatan lain (Madani, 2023).

Struktur organisasi Koperasi Y cabang Kecamatan Lamongan terdiri dari beberapa divisi yang mana dalam setiap divisi memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing, diantaranya adalah (1) Manager sebagai pemimpin serta memonitoring seluruh perencanaan disetiap cabang untuk mencapai tujuan (2) Kepala Cabang, tugas kepala cabang adalah bertanggung jawab dalam tercapainya target pengelolaan keuangan dan administrasi sesuai target yang ditetapkan, selain itu kepala cabang juga ditugaskan untuk mendampingi dan membimbing pelaksanaan tugas team dibawahnya dalam pengelolaan kelengkapan data terkait administrasi di kantor cabang (3) *Senior Account Officer (AO)* yang bertugas untuk bertanggungjawab dalam tercapainya target pengelolaan keuangan dan administrasi sesuai dengan target yang ditetapkan, serta bertanggung jawab dalam membantu Kepala cabang dan team dibawahnya untuk mencapai target keuangan dan administrasi di Kantor cabang (4) *Account Officer (AO)* bertugas untuk mencapai target keuangan yang ditetapkan, melakukan pengenalan produk pembiayaan kepada calon nasabah, melaporkan realisasi pelaksanaan kegiatan administrasi berupa transaksi pembiayaan, dan melaksanakan tugas sesuai prosedur dan kebijakan yang berlaku di

perusahaan (5) *Finance and Administrative Officer* bertugas untuk mengelola anggaran perusahaan, mengevaluasi kinerja keuangan, menjaga keuangan perusahaan, mengelola sumber daya manusia, mengelola fasilitas dan investaris, mengelola layanan umum dan aset perusahaan dan lain sebagainya (Madani, 2023)

Salah satu program Koperasi Y di cabang Kecamatan Lamongan adalah memberikan bantuan modal khusus perempuan prasejahtera yang baru akan mendirikan usaha maupun yang sudah memiliki usaha dan ingin mengembangkan usahanya. Untuk mendapatkan modal tersebut Koperasi Y memiliki syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah, salah satu syarat tersebut adalah membentuk kelompok yang beranggotakan 14-24 orang. Pembiayaan modal yang diberikan Koperasi Y mulai dari Rp 2 juta sampai Rp 5 juta dengan ketentuan syarat yang berlaku. Menurut data persebaran nasabah yang diterbitkan oleh website resmi Koperasi Y pada cabang Kecamatan Lamongan tahun 2020 tercatat sebanyak 3.613 nasabah yang melakukan pinjaman (PT Permodalan Nasional Madani, 2019).

Koperasi Y cabang Lamongan didirikan bukan hanya sebuah entitas yang memberikan layanan keuangan, tetapi juga merupakan sebuah perusahaan yang harus mengelola sumber daya, staf, dan hubungan dengan nasabahnya. Setiap perusahaan akan selalu berupaya untuk menciptakan suasana lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan bagi semua orang khususnya *Account Officer (AO)* yang bekerja di dalam perusahaan tersebut. Oleh karena itu suasana lingkungan kerja yang menyenangkan akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja para *Account Officer (AO)* dan kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Manajemen perusahaan merupakan serangkaian unsur dalam suatu perusahaan sebagai proses memimpin, mengarahkan, dan mengelola sumber daya perusahaan. Dari definisi tersebut kita dapat melihat bahwa manajemen merupakan salah satu unsur penting yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan guna mewujudkan visi dan misi yang ingin dicapai. Dalam manajemen perusahaan terdapat beberapa fungsi diantaranya adalah

memimpin (*leading*), merencanakan (*planning*), menyusun (*organizing*), dan pengawasan (*controlling*) (LP2M, 2022).

Konflik yang terjadi pada perusahaan harus dikelola dan mengambil solusi yang terbaik, agar menciptakan kinerja yang baik pula. Dalam hal ini perlu adanya penyeimbang dalam mempersatukan perusahaan dengan memperkuat hubungan internal yang menimbulkan sifat saling ketergantungan satu sama lain.

Berdasarkan konflik yang ada dalam manajemen PT Koperasi Y tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “KONFLIK SOSIAL DALAM MANAJEMEN PERUSAHAAN PT X DI KECAMATAN LAMONGAN KABUPATEN LAMONGAN”. Dengan mencari informasi lebih dalam terkait konflik sosial dalam manajemen perusahaan dan bagaimana konflik tersebut bisa terjadi, diharapkan dapat membuahkan solusi yang baik bagi Koperasi Y khususnya *Account Officer (AO)* yang terlibat dalam terjadinya permasalahan yang timbul.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk dan proses terjadinya konflik sosial di Koperasi Y cabang Lamongan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk dan proses terjadinya konflik sosial di Koperasi Y cabang Lamongan

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu :

a. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah kajian ilmu pengetahuan terkait konflik sosial dalam perusahaan PT X.

b. Manfaat Praktis

1. PT X

Manfaat yang diberikan dalam penelitian ini untuk PT Koperasi

Y adalah dapat memberikan pengetahuan terkait bentuk dan proses terjadinya konflik sosial sehingga diharapkan muncul penyelesaian atau solusi.

2. Pegawai Koperasi Y

Manfaat yang diberikan dalam penelitian ini untuk semua pegawai khususnya bagi *Account Officer (AO)* yang terlibat konflik adalah dapat membentuk *problem solving* pada setiap *Account Officer (AO)* agar dapat menjadi bekal dalam duniasosialnya.