

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Industri otomotif merupakan salah satu sektor yang menonjol dalam perekonomian Asia, khususnya pada negara-negara berkembang yang sedang mengalami transisi ekonomi (Meena et al., 2021). Pesatnya perkembangan menyebabkan tingginya tingkat kompetisi antar produsen, maka dari itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk mempertahankan kemampuan kompetitif di pasar (Gupta & Prasad, 2011).

Untuk mencapai sumber daya manusia yang berkualitas tidak akan terlepas dari proses manajemen sumber daya manusia, dimana dalam proses tersebut memuat seluruh siklus pekerjaan, mulai dari perekrutan, hingga proses perkembangan karyawan selama masa jabatannya di dalam organisasi (Obedgiu, 2017). Banyak faktor yang berpengaruh dalam proses manajemen sumber daya manusia, salah satunya adalah konflik yang merupakan kejadian alami yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan, terutama pada lingkungan kerja (Agbakwuru & Yusuf, n.d.). Konflik biasanya disebabkan oleh perbedaan pemahaman atau pendapat antar individu maupun kelompok, hal ini sangat berpengaruh pada hubungan sesama karyawan, departemen, bahkan organisasi. Konflik yang tidak dikelola dengan baik akan berujung pada rendahnya kepuasan kerja dimana hal ini dapat memicu rendahnya produktivitas karyawan bahkan meningkatkan potensi

*turnover* karyawan (Chen et al., 2012). Namun konflik tetaplah diperlukan dalam suatu organisasi, karena tekanan dibutuhkan dalam perkembangan karyawan, tanpa tekanan dari konflik karyawan akan cenderung tumpul dan stagnan. Sebaliknya ketika konflik berada pada tingkatan sehat, dan dikelola dengan benar dapat memicu diskusi yang bersifat konstruktif, dimana hal ini dapat meningkatkan kompetensi karyawan (Özkalp et al., 2009).

Karyawan adalah individu bagian dalam organisasi, yang sangat berpengaruh dalam tercapainya objektif dari suatu perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus memberikan perhatian khusus dalam pengelolaan konflik yang terjadi di lingkungan kerja. Pada masa kini, konflik menjadi penyebab terbesar turnover (Chen et al., 2012). Sering kali terjadi alasan karyawan meninggalkan pekerjaannya adalah konflik yang tidak terselesaikan di tempat kerja, maka dari itu gaya manajemen konflik akan sangat berpengaruh dalam kelangsungan perusahaan. Setiap karyawan dalam suatu perusahaan memiliki preferensi masing-masing dalam gaya manajemen konflik, terutama pada lingkungan kerja yang memiliki diversitas budaya yang tinggi seperti Indonesia. setiap pendekatan dapat berdampak positif ataupun negatif terhadap kepuasan kerja karyawan (Ye et al., 2019).

Manajemen konflik merupakan usaha untuk menemukan resolusi yang relevan terhadap konflik yang sedang terjadi dengan tujuan memaksimalkan kinerja perusahaan. Manajemen konflik sendiri terbagi dalam dua dimensi, yaitu ketegasan (kepentingan terhadap diri sendiri), dan kooperatif (kepentingan bersama). Penggabungan dua hal tersebut menghasilkan beberapa pendekatan, antara lain ; integrasi, dominasi, kompromi, mewajibkan, dan menghindar. Masing-masing gaya

memiliki tingkatan yang berbeda-beda terhadap dua dimensi manajemen konflik. Setiap gaya manajemen konflik dapat beradaptasi dengan setiap situasi, dengan kelebihan dan kekurangannya masing-masing (Zhang et al., 2015).

Manajemen konflik yang tepat dapat berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja sendiri merupakan perilaku secara keseluruhan seseorang terhadap suatu pekerjaan, semakin puas seseorang maka semakin positif juga perilakunya terhadap pekerjaan (Chen et al., 2012). Kepuasan kerja berhubungan erat dengan output perusahaan, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi juga komitmennya terhadap perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi juga dapat menekan kemungkinan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, yang tentunya akan sangat merugikan dimana perusahaan memerlukan biaya dan waktu yang tidak sedikit untuk merekrut dan melatih karyawan baru.

Berdasarkan uraian diatas manajemen konflik merupakan faktor yang krusial dalam proses pengelolaan sumber daya manusia dalam perusahaan, maka dari itu penulis memutuskan untuk meneliti pengaruh manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan di PT.Sinar Galesong Prima yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa yang meliputi penjualan mobil, *sparepart*, serta *service* kendaraan Suzuki. PT. Sinar Galesong Prima sendiri merupakan *dealer* utama mobil Suzuki di wilayah Sulawesi Utara Khususnya kota Manado.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah gaya manajemen konflik *Integrating* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah gaya manajemen konflik *Compromising* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah gaya manajemen konflik *Dominating* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
4. Apakah gaya manajemen konflik *obliging* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
5. Apakah gaya manajemen konflik *Avoiding* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

## 1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini dapat lebih terfokus, dan mendalam peneliti menetapkan batasan-batasan penelitian sebagai berikut :

1. Manajemen konflik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana perilaku seseorang atau kelompok dalam menghadapi situasi konflik. Manajemen konflik yang diteliti mengacu pada skala ROCI (Rahim Organizational Conflict Inventory) II oleh Rahim. Dimana dalam skala tersebut membagi gaya manajemen konflik menjadi ; *Integrating*, *Compromising*, *Dominating*, *obliging*, dan, *Avoiding*.

2. Kepuasan kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pandangan secara umum seseorang terhadap suatu pekerjaan. Semakin tinggi kepuasan kerja, maka perilaku seseorang akan semakin positif terhadap pekerjaannya.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah gaya manajemen konflik *Integrating*, dan *Compromising* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, serta apakah gaya manajemen *Dominating*, *obliging*, dan *Avoiding* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Sinar Galesong Prima.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai bagaimana pengaruh manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan, serta dapat menjadi bahan kajian dalam sektor sumber daya manusia.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi PT. Sinar Galesong Prima dalam mengambil keputusan di bidang sumber daya manusia khususnya pada manajemen konflik. Dengan harapan penelitian ini dapat menjadi pertimbangan tambahan dalam penentuan gaya manajemen konflik PT. Sinar Galesong Prima.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

### **Bab I**

Bab I memuat latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan

## **Bab II**

Pada bab II berisi tentang landasan teori yang memuat teori-teori yang digunakan dalam penulisan penelitian antara lain tentang manajemen konflik, dan kepuasan kerja karyawan. Dalam bab II ini juga dipaparkan mengenai model penelitian dan hipotesis penelitian.

## **Bab III**

Pada bab III ini berisi bentuk penelitian, lokasi, subjek dan objek penelitian, variabel penelitian, desain penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, metode sampling, definisi operasional, metode pengujian dan metode analisis data.

## **Bab IV**

Pada bab IV ini berisi analisis data dan pembahasan dari data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

## **Bab V**

Pada bab V ini berisi kesimpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, saran dan keterbatasan penelitian.