



BAB I

PENDAHULUAN



Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perdagangan merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian pada suatu Negara. Giatnya kegiatan perdagangan suatu Negara menjadi indikasi tingkat kemakmuran masyarakatnya dan menjadi tolok ukur tingkat perekonomian itu sendiri, sehingga dapat dikatakan perdagangan merupakan urat nadi perekonomian dari suatu Negara. Menurut bi.go.id, pada Triwulan II 2021, perekonomian di Indonesia untuk pertama kalinya setelah pandemi Covid-19 mencatat pertumbuhan positif sebesar 7,07% (yoy). Pertumbuhan ini telah menyebabkan nilai PDB riil pada triwulan II telah melampaui nilai PDB riil pada triwulan IV 2019, sebelum terjadinya pandemi Covid-19. Perbaikan ekonomi ditopang oleh kinerja positif seluruh komponen permintaan dan lapangan usaha (LU). Dari sisi lapangan usaha (LU), seluruh LU mencatatkan pertumbuhan positif pada triwulan II 2021, pertumbuhan ekonomi terutama didorong oleh LU Industri Pengolahan, LU Perdagangan, LU Transportasi dan Pergudangan, serta LU Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum.

Perdagangan di Indonesia semakin mengalami kemajuan, termasuk penjualan industri elektronik. Industri elektronik di Indonesia sudah mulai membaik selama masa pandemi Covid-19. Menurut amp.lokadata.id menyatakan bahwa penjualan produk-produk elektronik juga diperkirakan dapat segera kembali normal seperti sebelum pandemi. Untuk mempertahankan usahanya para pengusaha sekarang banyak yang melakukan penjualan produk-produk secara online dikarenakan semenjak pandemi Covid-19, masyarakat lebih tertarik pada *e-commerce*. Indonesia

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



merupakan negara 10 terbesar pertumbuhan e-commerce dengan nilai pertumbuhan 78% dan berada di peringkat ke-1. Hal ini menunjukkan bahwa perdagangan elektronik di Indonesia memiliki nilai ekonomi yang bagus, sehingga harus dimanfaatkan oleh para pebisnis atau pengusaha, khusus pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (MediaIndonesia.com, 2022)

Pencapaian tujuan perusahaan tidak lepas dari manusia yang berperan aktif dan dominan setiap kegiatan perusahaan. Hasibuan (2017, p.10) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat". Semua potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan, termasuk didalamnya beradaptasi dan berinovasi sebagai upaya pencapaian tujuan berorganisasi yang dapat terwujud pada kinerja karyawan (Nurul Qomariah, 2020;1).

Kesuksesan sebuah perusahaan tercermin dari kinerja para karyawannya. Menurut Pusparani, M. (2021) Kinerja karyawan termasuk dalam salah satu faktor yang amat penting dan relevan untuk perusahaan, karena kinerja adalah pengaktualan perilaku kerja seseorang sebagai prestasi atau manifestasi dalam bekerja sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang dilakukannya dalam sebuah perusahaan pada jangka waktu maupun periode tertentu. Konsep dari kinerja adalah sebuah output yang dihasilkan berdasarkan kualitas dan kuantitas seorang karyawan. Untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi, para pegawai harus melakukan pekerjaan dengan baik dan juga dapat menyelesaikan tugasnya secara efektif dan memiliki pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang tinggi (Moorhead dan Griffin, dalam Hotiana dan Febriansyah et al., 2018). Kinerja yang baik adalah kinerja yang kualitas dan kuantitasnya sesuai dengan standar kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun, jika kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tidak dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terjadi, maka akan menimbulkan konflik yang akan berdampak pada kinerja karyawan.

Setiap sumber daya manusia pasti pernah mengalami konflik. Konflik kerja menurut Mangkunegara (2017:155) adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan. Konflik dalam organisasi dapat memberikan dampak yang positif maupun negatif bagi organisasi. Secara positif adanya konflik dapat meningkatkan ritme kerja, membuat pekerjaan cepat selesai dan meningkatkan kedisiplinan karyawan. Sedangkan secara negatif konflik dalam organisasi dapat menyebabkan stres kerja, menurunnya kepuasan kerja, menurunnya komitmen organisasi dan meningkatkan *intention to quit*. (Tamauka, dalam Wenur et al., 2018). Adanya sebuah konflik dapat dijadikan sebagai energi yang kuat jika dikelola dengan baik sehingga dapat dijadikan sebagai motivasi (Anuari et al., 2017).

Motivasi merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Motivasi menurut Afandi (2018 : 23) adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktivitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas. Dorongan tersebut adalah sebuah gerakan jiwa dan jasmani untuk berbuat, agar motif tersebut menjadi suatu *drifting force* (penggerak) yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku dan perbuatan itu mempunyai tujuan tertentu (Nurul Qomariah, 2020;101). Apabila karyawan memiliki motivasi yang tinggi, kinerja karyawan pun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



akan baik begitu pula sebaliknya, jika motivasi yang dimiliki karyawan rendah maka akan terjadi penurunan pada kinerjanya.

PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) lahir pada masa puncak pandemi Covid-19 pada tahun 2020, yang dimana hal tersebut mengakibatkan perubahan pada banyak aspek kehidupan. PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) adalah perusahaan yang memproduksi peralatan rumah tangga yang akan menjadi solusi untuk kebutuhan setiap konsumen yang didirikan pada Mei 2020. Masa pandemi Covid-19 merupakan periode yang penuh tantangan. Hal tersebut justru menginspirasi PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) menembus berbagai terobosan dan memasuki pasar Home Appliances Indonesia. PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) termotivasi untuk menyediakan produk-produk yang berkualitas premium dengan fitur-fitur yang memberikan manfaat nyata, dalam 3 lini kategori, yaitu; *Hot*/pemanas (kompor, penghisap asap, pemanas air listrik dan gas), *Cool*/pendingin (chest freezer, showcase/display cooler, dispenser), dan *Hygiene*/pembersih (*disinfectant generator, vacuum cleaner, dishwasher, kitchen sink, dll.*) (artugo.co.id).

PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) memiliki berbagai departemen dan divisi yang pastinya akan menyebabkan perbedaan pendapat dan berbagai konflik lainnya. Adanya beberapa permasalahan tersebut dapat menyebabkan penurunan pada kinerja karyawan. Maka dari itu PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) harus mampu memotivasi karyawan agar kinerjanya tetap stabil. Pada penelitian ini dilakukan observasi secara wawancara dengan 7 karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO). Observasi tersebut hanya dilakukan dengan 7 karyawan karena keterbatasan waktu karyawan pada saat bekerja. Menurut hasil observasi melalui observasi sebanyak 7 karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



semuanya menyatakan bahwa konflik adalah suatu hal yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam bekerja. Berikut adalah hasil observasi dan pengamatan langsung pada karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO).

Tabel 1. 1
**Tabel Hasil Observasi Karyawan
PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO)**

NO	INSTRUMEN	JUMLAH RESPON
Konflik Kerja		
1	Konflik sering terjadi saat bekerja	6 orang
2	Kurangnya kepercayaan diri terhadap pekerjaan yang dilakukan	5 orang
3	Adanya perbedaan pendapat antar divisi atau lintas departemen	6 orang
4	Kurangnya inisiatif karyawan	1 orang
Motivasi Kerja		
1	Komunikasi yang kurang baik antar rekan kerja	4 orang
2	Konflik yang terjadi mengganggu karyawan dalam bekerja	3 orang
3	Konflik yang terjadi dapat dijadikan sebagai acuan / motivasi karyawan dalam bekerja	7 orang
4	Perusahaan memberikan penghargaan pada karyawan	5 orang
Kinerja Karyawan		
1	Karyawan terlambat datang ke kantor	6 orang
2	Fasilitas perusahaan belum menunjang pekerjaan karyawan	4 orang

Sumber: Data diolah,2022.

Pada tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa adanya konflik yang terjadi pada karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO). 6 dari 7 Karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) yang diobservasi menyatakan bahwa konflik sering terjadi pada saat bekerja. 6 dari 7 karyawan menjelaskan pemicu terjadinya konflik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dikarenakan adanya perbedaan pendapat antar divisi atau lintas departemen dan 5 dari 7 karyawan menyatakan bahwa karyawan mengalami komunikasi yang kurang baik antar rekan kerja. Konflik yang terjadi tidak hanya berhubungan dengan rekan kerja lain, divisi lain atau departemen lainnya, melainkan dengan diri karyawan itu sendiri. 5 dari 7 karyawan yang diobservasi menyatakan bahwa karyawan mengalami kurangnya kepercayaan diri terhadap pekerjaan yang dilakukan. 7 karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) menyatakan bahwa konflik merupakan sesuatu hal yang tidak dapat dihindari dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Walangantu et al.(2018) bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan.

Menurut hasil observasi, karyawan menyatakan bahwa konflik yang terjadi dapat dijadikan sebagai motivasi dalam bekerja. Akibat adanya sebuah konflik dapat menghasilkan hasil positif atau negatif sesuai dengan bagaimana cara masing-masing karyawan menyikapinya. Karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) selalu berusaha untuk menanggapi konflik dengan bijak, namun tetap ada beberapa karyawan yang masih mementingkan dirinya sendiri dalam menyelesaikan konflik yang terjadi. Berikut adalah hasil observasi dan pengamatan langsung pada karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO).

Hafidzi dkk (2019 : 53) menyatakan bahwa kebutuhan akan fasilitas penunjang yang didapatkan dari perusahaan adalah indikator dari motivasi kerja karyawan. Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa 4 dari 7 karyawan yang diobservasi menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan perusahaan belum cukup menunjang untuk pekerjaan karyawan, masih ada beberapa yang harus diperbaiki dan ditambah, misalnya seperti perbaikan sistem dan menambah beberapa ruangan untuk beberapa divisi atau departemen yang memang seharusnya memiliki ruangan sendiri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI RKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.



Tidak hanya mengenai fasilitas untuk menunjang pekerjaan karyawan, suatu penghargaan atas apa yang telah dicapai oleh karyawan juga termasuk dalam indikator motivasi kerja (Hafidzi dkk., 2019:53). Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat 5 dari 7 karyawan yang diobservasi menyatakan bahwa selama bekerja pernah mendapatkan penghargaan secara non finansial, seperti penghargaan interpersonal atau biasa disebut penghargaan antar pribadi pernah didapatkan oleh beberapa karyawan seperti pengakuan atas pekerjaan dan ucapan terima kasih. Kurangnya pemberian penghargaan atas apa yang sudah karyawan capai diduga dapat mempengaruhi kinerja dari para karyawan. Seperti pada penelitian terdahulu menurut Zafarina dan Agus (2021), bahwa motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.

Ratnasari dalam Lestari, E. (2021), menyatakan bahwa salah satu indikator dari kinerja karyawan adalah kehadiran karyawan. Menurutnya kinerja karyawan dapat dilihat dari kehadiran karyawan dalam bekerja sesuai waktu yang ditentukan oleh perusahaan, berikut ini adalah tabel data presensi keterlambatan karyawan PT.

Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) bulan April 2021 sampai April 2022 yang terdapat pada lampiran.

Dari gambar 1.1 yang terdapat pada lampiran, terlihat bahwa mayoritas karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) sering datang terlambat. Jumlah keterlambatan karyawan yang paling banyak adalah 174 kali terlambat. Dari hasil observasi, karyawan tersebut menyatakan bahwa sudah diberi teguran secara lisan oleh CEO PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) karena masalah ketidakhadiran, dan karyawan pun menjelaskan alasan keterlambatan terjadi karena karyawan bekerja hampir 24 jam bahkan pada hari Sabtu dan Minggu karyawan tetap bekerja. Walaupun sudah mendapatkan teguran dari CEO PT. Kreasi Arduo Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(ARTUGO), karyawan tetap masih mengulangi hal tersebut. Hal ini berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan dan menghambat pekerjaan karyawan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu dari Rahmawani dan Hery Syahrial (2021) bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini berjudul **"PENGARUH KONFLIK KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. KREASI ARDUO INDONESIA (ARTUGO)"**

B. Identifikasi Masalah

1. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO)?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO)?

C. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitiannya adalah konflik, motivasi kerja, dan kinerja karyawan.
2. Subjek penelitiannya adalah 35 karyawan kantor PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO).
3. Tempat dilakukannya penelitian adalah PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah " Pengaruh konflik dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO).
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO).

F. Manfaat penelitian

1. Bagi Kalangan Akademisi
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta wawasan mengenai pengaruh Disiplin kerja dan motivasi dalam meningkatnya kinerja karyawan.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi PT. Kreasi Arduo Indonesia (ARTUGO) serta alternatif dalam mengembangkan kualitas dari sumber daya manusianya.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi kepada peneliti selanjutnya sebagai dasar untuk melakukan penelitian mengenai topik yang bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.