

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini persaingan di industri lembaga keuangan semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan terus berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan seperti modal, material dan mesin untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, perusahaan juga membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat terus bersaing. Sumber daya manusia pada suatu organisasi atau lembaga yaitu para karyawan.

Menurut Mathis and Jakson dalam skripsinya Arta Ardi, karyawan merupakan salah satu indikator sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan karena tenaga, ketrampilan, dan kreatifitas sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang dicari oleh perusahaan adalah seseorang yang tergantung dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima.¹ Menurut Notoatmodjo manusia sebagai salah satu komponen organisasi merupakan sumber daya penentu tercapainya visi dan misi organisasi. Oleh sebab itu sumber daya manusia harus dikelola

¹Arta Adi Kusuma, *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Muria Semarang*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, Skripsi tidak diterbitkan, 2013) diakses pada tanggal 4 Oktober 2016

sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil dalam mencapai visi dan misi organisasi.²

Perusahaan tidak mungkin terlepas dari tenaga kerja manusia, walaupun aktivitas perusahaan itu telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern, sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai, dengan demikian maka sumber daya manusia sangat penting untuk diberikan arahan dan bimbingan dari manajemen perusahaan pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya.

Keberhasilan yang diraih oleh suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi atau perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Menurut Simamora dalam skripsi Arta Adi, kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya faktor individual dan faktor situasional. Faktor individual meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasinya, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, latar belakang budaya, dan variabel-variabel personal lainnya. Faktor

² Resa Almustofa, ” *Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*”, (Semarang: Universitas Diponegoro, Skripsi tidak diterbitkan, 2014) diakses pada tanggal 3 Oktober 2016

situasional meliputi faktor sosial dan organisasi, faktor fisik dan pekerjaan. Faktor sosial dan organisasi meliputi kebijaksanaan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial. Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi metode kerja, desain dan kondisi alat-alat kerja, penentuan ruang kerja, dan lingkungan kerja.³

Kinerja merupakan pencapaian atau prestasi seseorang atau berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai oleh seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Manajer harus mengevaluasi kinerja agar dapat mengetahui tindakan atau langkah-langkah apa yang harus diambil selanjutnya guna mencapai tujuan dari perusahaan tersebut.⁴

Banyak cara yang bisa digunakan untuk meningkatkan kinerja para karyawannya. Seperti memberikan motivasi, kompensasi, upah yang cukup, fasilitas kerja yang sesuai, manajemen konflik yang baik, dan bisa juga dengan memberikan beberapa tunjangan seperti tunjangan kesehatan, pendidikan, keluarga dan yang lainnya. Dengan meningkatkan kinerja karyawan tentu akan meningkatkan hasil kerja yang dicapai oleh perusahaan.

Perbedaan yang terdapat dalam organisasi sering kali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik. Konflik di perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok. Hal ini disebabkan karena telah terjadi

³ Arta Adi Kusuma, *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan.....* hal. 5

⁴ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 228

sesuatu pada organisasi, maka terdapat banyak kemungkinan timbulnya konflik dilatarbelakangi oleh adanya ketidakcocokan atau perbedaan dalam hal nilai, tujuan, status, dan lain sebagainya.

Konflik timbul karena hubungan kita dengan orang lain di tempat kerja yang sangat bervariasi karakternya. Tergantung pada karakteristik perusahaan serta status kita dalam organisasi, kita dapat berhubungan dengan rekan kerja, penyedia atau bawahan. Semua hubungan tersebut ditentukan oleh struktur formal dari sebuah lingkungan kerja, sementara kelancaran fungsinya ditentukan oleh aturan main yang bersifat informal. Ketidakselarasan terhadap aturan dasar merupakan faktor utama terjadinya konflik dalam hubungan kerja.⁵

Selain konflik adapula yang mempengaruhi kualitas kinerja karyawan yaitu gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh pemimpin suatu organisasi. Kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan dan ketrampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pemimpin satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku bawahannya. Menurut Supriadi pemimpin adalah seseorang yang memiliki keterampilan untuk mempengaruhi atau menggerakkan perilaku orang lain agar mampu bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.⁶

Dalam melaksanakan tugas kepemimpinan seorang pemimpin atau manajer hendaknya benar-benar tahu dan dapat melakukan tugasnya dengan baik. Karena seorang pemimpin merupakan motor penggerak dalam sebuah

⁵ Robert J. Edelman, *Interpersonal Conflicts At Work*, (Yogyakarta: Kanisius, 1997), hal. 20

⁶ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 43

perusahaan dan teladan bagi para karyawannya. Jadi dapat disimpulkan apabila seorang pemimpin kurang memiliki ketrampilan dan keahlian dalam mengatur, mengontrol, merencanakan, dan menjalin hubungan yang baik dengan karyawan, dapat dipastikan akan mempengaruhi kinerja karyawan yang dampaknya akan berpengaruh pada tujuan sebuah perusahaan tersebut.

Pola hubungan yang terjadi antara atasan dengan bawahan dapat menyebabkan karyawan merasa senang atau tidak senang bekerja di perusahaan tersebut. Untuk itulah dalam organisasi selalu dilakukan perencanaan pengolahan sumber daya manusia untuk mendapatkan orang yang tepat untuk jabatan yang tepat.

Cara dan pola tingkah laku pemimpin diartikan oleh bawahan yang berkerjasama dengannya sebagai gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan merupakan pola perilaku pemimpin dalam mempengaruhi sikap, perilaku dan sebagainya para pengikutnya. Gaya kepemimpinan dapat berubah-ubah tergantung pada kuantitas dan kualitas para pengikut, situasi dan budaya sistem sosialnya. Seorang pemimpin dapat mempergunakan sejumlah pola perilaku atau gaya yang berbeda dalam mempengaruhi para pengikutnya.⁷

Seorang pemimpin dalam organisasi harus dapat menciptakan integrasi yang serasi dengan para bawahannya juga termasuk dalam membina kerja sama, mengarah dan mendorong gairah kerja para bawahan sehingga tercipta motivasi positif yang akan menimbulkan niat dan usaha (kinerja) yang maksimal juga didukung oleh fasilitas-fasilitas organisasi untuk mencapai

⁷Wirawan, *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hal. 352

sasaran organisasi. Dimana seorang pemimpin sebagai salah satu bagian dari manajemen memainkan peran yang penting dalam mempengaruhi dan memberikan sikap serta perilaku dan kelompok, sehingga membentuk gaya kepemimpinan yang pemimpin terapkan.

Dapat dipastikan bahwa perilaku seorang pemimpin adalah pengaruh yang akan menimbulkan pemahaman tersendiri yang akan berpengaruh terhadap kondisi psikologis bawahan, ada bawahan yang melihat, mengamati dan meniru perilaku pemimpin yang ditampilkan atasan dirasakan sebagai sesuatu yang diharapkan bawahan maka akan memiliki dampak yang lebih baik terhadap kinerja karyawan, sebaliknya apabila perilaku kepemimpinan yang ditampilkan atasan sebagai sesuatu yang tidak sesuai dengan harapannya maka akan berpengaruh kurang baik terhadap kinerja karyawan.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kembali kinerja karyawan tersebut, maka salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah menyangkut gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin-pemimpin pada perusahaan yaitu bagaimana agar gaya kepemimpinan yang diterapkan dapat menunjang kinerja karyawannya.

Seorang pemimpin juga harus mampu menciptakan komitmen organisasi pada karyawannya dengan menanamkan visi, misi, dan tujuan dengan baik untuk membangun loyalitas dan kepercayaan dari karyawannya. Komitmen karyawan diindikasikan menjadi pemediasi pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja.

Sama halnya dengan lembaga keuangan yang berbasis syariah. Tentu saja syariat dan prinsip Islam menjadi pondasi utama untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Lembaga Keuangan Syariah atau biasa disebut dengan LKS, merupakan organisasi ekonomi yang operasionalnya berdasarkan syariat Islam.⁸ Sistem syariah hadir untuk memberikan manajemen yang berbeda dengan konvensional.

Kemunculan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang relatif baru menimbulkan tantangan besar bagi BMT itu karena sebagian besar masyarakatnya telah menggunakan keuangan non syariah. Sebagai lembaga keuangan syariah, berdasarkan asas Pancasila dan UUD 45, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah.

Dalam Undang-Undang Perkoperasian No.25 tahun 1992 yang sudah direvisi menjadi Undang-Undang No.17 tahun 2012 (pasal 1 ayat 1) yang berbunyi koperasi atau BMT adalah lembaga keuangan yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi dengan memisahkan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha yang memenuhi kebutuhan bersama dibidang ekonomi, social dan budaya sesuai dengan nilai prinsip koperasi.

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan BMT tidak cukup hanya berlandaskan Undang-Undang saja tetapi juga harus berorientasi pada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa lembaga keuangan. BMT dalam hal layanan kepada masyarakat jenis produk atau jasa yang ditawarkan

⁸ A. Djuzali dan Yadi Januari, *Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengantar)*, (Jakarta: UII Press, 2002), hal. 4

perlu ditingkatkan. Hal ini terkait dengan harapan masyarakat bahwa mereka berhubungan baik dengan bank yang nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi. Dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada orang mu'min (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seseorang (pelanggan).

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَّالْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن حَوْلِكَ^ط
فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ

اللَّهُ تَحِبُّ الْأُمْتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya”.⁹ (QS Ali Imran: 159)

Baitul Maal wat Tamwil merupakan lembaga keuangan mikro *non bank* yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan aktifitasnya. BMT diharapkan mampu menjangkau masyarakat sampai wilayah perdesaan. Pembiayaan untuk modal usaha kecil dilakukan dengan system bagi hasil (tanpa bunga) dan pola jual beli. Praktek seperti ini sesuai syariat Islam, sehingga BMT disebut lembaga ekonomi keuangan syariah.

Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan Badan

⁹ Qur'an terjemah surat Ali Imron, (Semarang: PT. Karya Toha Putra), hal.56

Pekerja YINBUK yang didirikan bersama oleh ketua ICMI Pusat yaitu Bapak Prof.Dr.Ing.BJ. Habibie, Ketua MUI K.H. Hasan Basri (alm.) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia (BMI) H. Zainul Bahar Noer. YINBUK/PINBUK sebagai Lembaga Syawadaya Masyarakat (LSM) telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia (BI) Nomor 003/mou/phbk-pinbuk/VII/1995 untuk mengembangkan BMT-BMT dan pengusaha kecil bawah.

BMT Pahlawan merupakan salah satu dari beberapa BMT yang berada di Tulungagung. BMT Pahlawan mampu berkembang serta mampu merebut pangsa pasar yang selama ini didominasi oleh keuangan bank konvensional ataupun non bank termasuk koperasi. Data per Desember 2014, jumlah anggota BMT Pahlawan tercatat sebanyak 11.896 orang, sampai bulan Desember 2015 jumlah seluruh anggota BMT Pahlawan mencapai 12.129 orang, dengan rincian sebagaimana tabel berikut:¹⁰

Tabel 1.1
Perkembangan Anggota BMT Pahlawan Tulungagung

No	Anggota	Tahun 2014	Tahun 2015
1	Pendiri/Aggota Tetap	61 orang	61 orang
2	Penanam Saham	63 orang	63 orang
3	Penyimpan/Penabung	10.337 orang	10.900 orang
4	Penerima Pembiayaan	1.435 orang	1.105 orang
	Total	11.896 orang	12.129 orang

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel diatas membuktikan respon yang positif dari masyarakat setempat terhadap keberadaan lembaga keuangan syariah khususnya pada BMT Pahlawan. Seperti fungsi BMT pada umumnya, yaitu sebagai lembaga perantara keuangan (*intermediary financial*) non bank antara pihak yang

¹⁰ Dokumen Data Anggota BMT Pahlawan Tulungagung

memiliki dana lebih (*surplus spending*) dengan pihak yang kekurangan dana (*deficit spending unit*).¹¹ BMT Pahlawan mewujudkan dalam berbagai bentuk produk penghimpunan dana (*funding*) maupun produk pembiayaan (*financing*). Seperti produk dengan prinsip bagi hasil (*mudharabah, musyarakah*) dan jual beli (*murabahah dan bai' bitsaman ajil*) serta dana sosial seperti *qordhul hasan*. BMT Pahlawan juga berfungsi sebagai lembaga keuangan yang berorientasi meningkatkan kesejahteraan sosial dalam bentuk penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS).

BMT Pahlawan Tulungagung menyediakan produk-produk yang lebih baik dengan bagi hasil yang rendah dikalangan masyarakat kebawah, juga memberikan kebutuhan yang diinginkan oleh para calon anggota.

Tabel 1.2
Produk-produk di BMT Pahlawan Tulungagung

Simpanan	Pembiayaan	Program BMT
a. Simpanan Mudharabah	• Pembiayaan Mudharabah	➤ Zakat
b. Simpanan berjangka/deposito mudharabah	• Pembiayaan musyarakah	➤ Infaq
c. Simpanan Isyhada	• Pembiayaan murabahah	➤ Shodaqoh
	• Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil	
	• Pembiayaan Qordhul Hasan	

Sumber: Data Primer, 2017

BMT Pahlawan Tulungagung harus selalu mengikuti keinginan dan kebutuhan anggota yang selalu berubah, menciptakan produk-produk yang

¹¹ Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, cet. Ke-1 (Yogyakarta: UII Press, 2001), hal. 106

dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan mempelajari secara kontinyu kemungkinan keuntungan yang akan diperoleh atas produk tersebut.

Selain memikirkan mengenai produk-produk yang dikeluarkan, BMT Pahlawan juga harus mampu mengelola manajemen sumber daya manusianya. Karena faktor sumber daya manusia memiliki peran penting. Dimana keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia terutama dalam kinerjanya.

Sumber daya manusia yang profesional, menjadi subyek utama dalam upaya untuk menghasilkan barang dan jasa atau layanan berkualitas tinggi dan kompetitif. Mereka merupakan *human capital*, yang mengelola seluruh sumber daya lainnya dalam organisasi. Dan pada akhirnya, jika kondisi ini dapat diwujudkan, maka kesejahteraan karyawan sebagai individu, kesejahteraan organisasi, dan kesejahteraan masyarakat akan dapat direalisasikan pula.

Berdasarkan uraian diatas, serta mengingat pentingnya pengaruh konflik *interpersonal* dan gaya kepemimpinan dalam proses kerja suatu perusahaan sehingga mampu mempengaruhi kualitas kinerja karyawan, maka hal ini yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh Konflik *Interpersonal* dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung”**

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini akan membatasi ruang lingkup pada permasalahan konflik *interpersonal* dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Batasan variabel dalam penelitian ini adalah konflik *interpersonal*, gaya kepemimpinan, dan kinerja karyawan. Dimana konflik *interpersonal* dan gaya kepemimpinan sebagai variabel independent, sedangkan kinerja karyawan sebagai variabel dependent. Lokasi penelitian yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah BMT Pahlawan Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perumusan masalah yang akan penulis kemukakan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah konflik *interpersonal* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung?
3. Apakah konflik *interpersonal* dan gaya kepemimpinan sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah konflik *interpersonal* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung.

2. Untuk menguji apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung.
3. Untuk menguji apakah konflik *interpersonal* dan gaya kepemimpinan sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Dari pembahasan permasalahan dalam penulisan skripsi ini diharapkan nantinya dapat berguna baik secara teoretis maupun secara praktis:

1. Manfaat Secara Teoretis. Diharapkan dapat menambah wacana keilmuan dalam lingkungan kerja terutama di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada suatu organisasi khususnya berkaitan dengan bagaimana menangani konflik *interpersonal* dan bagaimana gaya kepemimpinan mampu mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Manfaat Secara Praktis
 - a. Bagi seluruh organisasi yang khususnya BMT Pahlawan Tulungagung dimana sebagai tempat dilakukannya penelitian skripsi ini. Diharapkan mampu menambah masukan terhadap faktor-faktor apa saja yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan.
 - b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, berguna untuk pertimbangan atau referensi dalam karya-karya ilmiah serta sebagai sumbangsih kepastakaan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung atau pihak lain yang membutuhkan.

- c. Untuk Penelitian yang akan Datang. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.

F. Ruang lingkup dan Keterbatasan Penelitian

a. Ruang Lingkup penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah seluruh karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Penelitian ini mengkaji tentang konflik *interpersonal* dan gaya kepemimpinan yang digunakan dalam penelitian ini adalah konflik *interpersonal* (X_1), gaya kepemimpinan (X_2) dan variabel terikat pada penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).

b. Pembatasan Penelitian

Adapun pembatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada konflik *interpersonal* dan gaya kepemimpinan yang mempengaruhi kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian hanya dapat digeneralisasikan sesuai dengan data yang di dapat peneliti pada bulan tersebut.

G. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini penegasan istilah terdiri dari dua, antara lain penegasan konseptual dan penegasan istilah.

Definisi operasional merupakan definisi variabel secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian yang diteliti. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah konflik *interpersonal* dan gaya kepemimpinan. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kinerja karyawan.¹² Definisi konseptual adalah definisi yang diambil dari pendapat atau teori dari pakar sesuai dengan tema yang diteliti.

1. Definisi Konseptual

- Menurut E. B Surbakti dalam bukunya *Panduan Lengkap Manajemen Perusahaan* menjelaskan bahwa konflik *interpersonal* (antar individu) adalah konflik yang terjadi karena pertentangan antar satu individu dengan individu lainnya.¹³
- Menurut Veithzal Rivai gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku atau strategi yang disukai atau sering ditetapkan oleh seorang pemimpin.¹⁴
- Menurut Henry Simamora, kinerja karyawan adalah tingkatan dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.¹⁵

¹² Abd, Aziz dkk, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, (Tulungagung: STAIN Tulungagung, 2012), hal. 19

¹³ E.B. Surbakti, *Panduan Lengkap Manajemen Perusahaan*, (Jakarta: Prainita Aksara, 2012), hal. 140

¹⁴ Elizabeth O'Leary, *Penuntun 10 Menit Kepemimpinan*, terj. Deddy Jacobus, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hal. 15

¹⁵ Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2006), hal. 337

2. Definisi Operasional

Pada dasarnya konflik *interpersonal* adalah konflik yang terjadi karena pertentangan antar satu individu dengan individu lainnya. Konflik ini biasanya dipengaruhi oleh adanya perbedaan diantara masing-masing individu. Perbedaan tersebut bisa dikarenakan perbedaan pendapat, tujuan maupun persaingan.

Gaya kepemimpinan merupakan suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin karyawannya. Sedangkan Kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan yang diinginkan suatu organisasi dan meminimalisir kerugian.

H. Sistematika Skripsi

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai penyusunan penelitian ini, berikut diuraikan sistematika penulisan yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, pernyataan keaslian, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari:

BAB I Pendahuluan, menguraikan beberapa bagian yaitu latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian,

kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan skripsi.

- BAB II Landasan teori, membahas tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, yang terdiri dari kerangka teori masing-masing variabel, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian
- BAB III Metode penelitian, terdiri dari pendekatan penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, serta analisis data.
- BAB IV Hasil Penelitian, berisikan tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis
- BAB V Pembahasan dalam penelitian ini merupakan jawaban dari hipotesis yang diteliti, jumlah dari pembahasan ini sama dengan jumlah hipotesis yang diteliti.
- BAB VI Penutup, dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan, implikasi penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian dan daftar riwayat hidup.