

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan tidak bisa lepas dari sumber daya manusia, walaupun semua kegiatan perusahaan telah menggunakan teknologi yang canggih. Walaupun canggihnya teknologi yang ada di perusahaan tanpa didukung oleh manusia sebagai sumber dayanya, maka tujuan dari perusahaan tersebut tidak akan tercapai. keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Dengan demikian, unsur sumber daya manusia adalah faktor utama yang harus dipertahankan oleh sebuah perusahaan sejalan dengan tuntutan yang selalu dihadapi perusahaan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh sebab itu, usaha untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama perusahaan.

Karyawan adalah aset berharga yang mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan suatu perusahaan. Seperti yang dikutip oleh Hamzah & Nina dalam buku Teori Kinerja dan Pengukurannya (2014:97), Karyawan hakikatnya adalah unsur manusia bagi sebuah organisasi atau lembaga, yang sekaligus juga menjadi sumber daya bagi lembaga tersebut. Karena itulah, karyawan disebut sumber daya manusia. Dengan adanya sumber daya manusia inilah dapat menyebabkan organisasi atau lembaga sama seperti lembaga lainnya, sehingga dapat disebut organisasi hidup.

Kemampuan mencapai tujuan sebuah organisasi atau perusahaan sangat bergantung pada kinerja anggotanya. Secara etimologinya, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata "*to perform*" yang memiliki beberapa makna (*entries*) yang relevan dengan kinerja, yaitu: melakukan, memenuhi, menjalankan, atau melaksanakan suatu tanggung jawab, yang diharapkan oleh seseorang.

Kinerja menurut Suratman Hadi (2019) adalah hasil kerja seorang karyawan dari segi kualitas dan kuantitas yang dicapainya dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang ditugaskan kepada mereka. Kinerja menurut Siti Nur Aisah (2020) merupakan pencapaian yang ditunjukkan oleh karyawan. Hasil yang diperoleh dari pelaksanaan tugas yang diberikan berdasarkan kemampuan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang tersedia.

Berdasarkan pendapat para ahli, penulis dapat memahami bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Kinerja dipengaruhi oleh keterampilan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan, sekaligus mencerminkan prestasi yang ditunjukkan oleh individu dalam lingkungan kerja.

Islam juga menganjurkan umat islam untuk terus berusaha mencari nafkah. Hasil kerja keras yang tulus dan ikhlas akan menjadi berkah dan

mendatangkan pahala dari Allah SWT. Ayat yang menjadi dasar penilaian kinerja adalah surat at-Taubah ayat 105.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (Q.S At-Taubah [9]: 105)

Dalam tafsir al-qur'an al-Azhim, Ibnu Katsir menjelaskan bahwa ayat ini memerintahkan manusia untuk bekerja. Semua amal kebaikan yang dilakukan akan dilihat oleh Allah SWT, Nabi, dan orang-orang yang beriman. Manusia akan kembali kepada Allah SWT, Yang Maha Kuasa. Mengetahui yang gaib dan yang nyata. Segala sesuatu yang dilakukan akan dilaporkan kepada-Nya. Oleh karena itu, setiap orang harus bertanggung jawab atas pekerjaannya.

Pada KBBI (2015: 1045), Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu kekuatan yang muncul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda dan segala sesuatu yang ada di alam, sehingga mempengaruhi sesuatu yang ada di sekitarnya.

Dalam teori, terdapat banyak faktor yang memengaruhi kinerja, dan dalam penelitian ini penulis membahas dua faktor yaitu konflik kerja dan insentif. Konflik mengacu pada proses di mana satu pihak (orang atau kelompok) merasa tujuan mereka ditantang atau dipengaruhi secara negatif

oleh pihak lain. Perbedaan dalam organisasi sering menyebabkan ketidaksesuaian yang akhirnya berujung pada konflik. Hal ini disebabkan adanya suatu peristiwa dalam organisasi yang berpotensi menciptakan konflik. Konflik timbul karena perbedaan nilai, tujuan, status, atau faktor-faktor lainnya.

Konflik kerja menurut Mangkunegara (2015:155) adalah pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan semangat kerja, menimbulkan rasa tidak puas, dan berujung pada dampak negatif terhadap kinerja pegawai (Robbins & Judge, 2017).

Berdasarkan dari pendapat para ahli, dapat penulis pahami bahwa konflik kerja adalah hal yang wajar terjadi, konflik muncul karena adanya perbedaan antara harapan dengan kenyataan. Konflik dapat memengaruhi hubungan antar anggota organisasi dan berdampak negatif pada kinerja jika tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, manajemen konflik yang efektif sangat penting untuk menjaga motivasi, kepuasan kerja, dan produktivitas pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Firmansyah, S.Pd.I Selaku anggota BAZNAS Konflik kerja seperti perbedaan pendapat atau pertentangan dalam menentukan Mustahik memang sering terjadi seperti pada saat terjadi rapat, namun beruntung konflik tersebut tidak pernah bersifat negatif, karena pada saat terjadi rapat selalu ada pimpinan yang menjadi penengah.

Sedangkan Insentif merupakan bentuk penghargaan yang diberikan organisasi kepada pegawai atas kontribusi dan pencapaian kinerja tertentu. Menurut Hasibuan (2016), insentif yang diberikan secara adil dan proporsional dapat meningkatkan semangat kerja, loyalitas, dan produktivitas pegawai.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak organisasi yang menghadapi kendala dalam merancang dan mengimplementasikan sistem insentif yang efektif, sehingga tujuan peningkatan kinerja pegawai belum tercapai secara optimal. Insentif juga merupakan bagian penting dalam upaya pembangunan. Insentif diberikan yang bertujuan untuk memberikan stimulus dan motivasi kepada karyawan.

Pemberian insentif bertujuan untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan prestasi kerja dan mendorong karyawan memberikan kontribusi yang lebih besar kepada perusahaan. (Yudha Andarano Putra Pratama, 2021).

Tujuan pemberian insentif yaitu meningkatkan semangat kerja karyawan agar lebih semangat dalam bekerja, dalam upaya mencapai tujuan perusahaan melalui pemberian insentif finansial dan di atas upah pokok. Selain untuk meningkatkan semangat kerja, insentif bertujuan agar karyawan dapat meningkatkan kinerja dalam menjalankan tugasnya. Oleh sebab itu, insentif harus dikasih tepat waktu agar dapat memotivasi setiap karyawan untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya dan meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Firmansyah, S.Pd.I Selaku anggota BAZNAS, insentif resmi yang diberikan oleh pihak BAZNAS kepada

anggota BAZNAS dapat berupa Tunjangan seperti tunjangan hari raya yang diberikan kepada Amil yang berstatus pegawai tetap sebelum menjelang hari raya idul fitri, Tunjangan Kesehatan dan lainnya , Selain dari itu, ketika ada kegiatan tertentu yang biasanya anggota yang ikut serta dalam kegiatan relawan itu bisa mendapatkan bonus seperti makanan konsumsi dan uang saku, biasa yang ikut kegiatan ini adalah anggota BAZNAS yang memiliki dalam bidang Pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan yang mana bidang ini sering turun kemasyarakat. Bonus-bonus tersebut menurut bapak Firmansyah memang berpengaruh langsung terhadap meningkatkan semangat kerja amil.

Kinerja adalah hasil dari usaha seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan, yang bisa dinilai berdasarkan standar atau kriteria yang sudah ditentukan oleh organisasi. Kinerja pegawai yang baik sangat penting, terutama di organisasi publik seperti Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), karena memainkan peran penting dalam mengelola zakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pengelolaan Zakat. Namun, undang-undang ini belum berdampak banyak bagi masyarakat yang belum membayar zakat. Dengan Surat Keputusan Bupati/Walikota atas rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, maka dibentuklah Badan Amil Zakat

Daerah (BAZDA) di tingkat Kabupaten/Kota. Di tingkat kecamatan, dengan Surat Keputusan Camat berdasarkan rekomendasi Kepala KUA. Di tingkat Desa, Kelurahan, Dinas, Instansi, Kantor, atau Instansi Lainnya dapat dibentuk Unit Pengumpul Zakat (UPZ) oleh BAZNAS. BAZNAS Kabupaten yang dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati. BAZNAS Kabupaten memiliki tugas untuk mengumpulkan, mendistribusikan, dan memanfaatkan zakat sesuai dengan aturan agama.

Tabel I.1
Pertumbuhan ekonomi Sumbar

Pertumbuhan Ekonomi dari KANWIL DITJEN pembedaharaan PROV. SUMBAR (%)						
2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
5,01%	-1.61%	3,29%	4,36%	4,62%	4,37%	3,37%

Sumber: KANWIL DITJEN Pembendaharaan Prov. SUMBAR(2026)

Berdasarkan data laju Pertumbuhan Ekonomi diatas, dapat ditemukan bahwa besaran tingkat pertumbuhan ekonomi Sumatera Barat semenjak tahun 2020 hingga 2023 mengalami peningkatan. Namun saat terjadi peningkatan ekonomi tingkat pemberian zakat yang diterima oleh BAZNAS Kota Padang malah mengalam penurunan. Seperti yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel I.2
Hasil pengumpulan ZIS-DSKL BAZNAS Kota Padang

Laporan Kinerja Pengumpulan ZIS-DSKL Kota Padang					
2019	2020	2021	2022	2023	2024
23,373,611,0 84	21,656,249,0 43	19,653,963,7 53	18,513,363,3 00	18,330,759,3 11	18,733,306,0 41

Sumber: BAZNAS Nasional(2025)

Pada tabel dapat dilihat terjadinya penurunan jumlah zakat yang terkumpul dari tahun 2019 BAZNAS Kota Padang mendapatkan kurang lebih Rp. 23 Miliar, dan terus mengalami penurunan hingga pada tahun 2023 Zakat

yang diterima BAZNAS Kota Padang menjadi Rp. 18,3 Miliar dan sempat naik pada tahun 2024 yang lalu menjadi Rp 18,7 Miliar.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

Rumusan masalah adalah penjelasan lebih lanjut dari suatu masalah yang telah diidentifikasi, berupa pertanyaan yang utuh dan jelas mengenai cakupan masalah yang diteliti, berdasarkan hasil identifikasi masalah tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **"Bagaimana pengaruh konflik kerja dan pemberian insentif terhadap kinerja anggota BAZNAS Kota Padang?"** “

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Konflik kerja terhadap kinerja anggota BAZNAS Kota Padang.
2. Pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja anggota BAZNAS Kota Padang.
3. Pengaruh Konflik kerja dan pemberian Insentif secara bersama-sama terhadap kinerja anggota BAZNAS Kota Padang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah memperoleh suatu rumusan hasil dari suatu penelitian melalui proses mencari, menemukan, mengembangkan serta menguji suatu pengetahuan. Dari perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh Konflik kerja terhadap kinerja anggota BAZNAS Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemberian Insentif terhadap kinerja anggota BAZNAS Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Konflik kerja dan pemberian Insentif secara bersama-sama terhadap kinerja anggota BAZNAS Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Setiap aktivitas yang dilakukan manusia secara baik dan terencana maka jelas akan mempunyai manfaat dan guna, sehingga penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Manfaat Teoritis

Memperluas wawasan keilmuan dan pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia terkait dengan permasalahan konflik dan insentif dalam mempengaruhi kinerja.

2. Manfaat praktis

Peneliti melakukan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengevaluasi analisis pengembangan sumber daya manusia terkait dengan peningkatan kinerja anggota Kantor Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padang.

E. Penjelasan Judul

Sebelum menguraikan lebih lanjut proposal skripsi ini, maka penulis memaparkan kata-kata kunci yang terdapat dalam judul skripsi ini:

Konflik kerja : Konflik kerja menurut Mangkunegara (2015:155) adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, atau organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan.

Dari penjelasan di atas, penulis memahami bahwa konflik kerja adalah situasi yang terjadi ketika ada perbedaan atau ketidaksesuaian antara individu atau kelompok dalam sebuah organisasi. Hal ini bisa terjadi karena perbedaan harapan, tujuan, nilai, persepsi, status, atau karena adanya keterbatasan pada sumber daya dan tanggung jawab kerja.

Indikator konflik kerja menurut Piana dalam Utomo (2019) menyebutkan bahwa tanda-tanda konflik di tempat kerja meliputi: kesalahan dalam berkomunikasi, perbedaan tujuan, ketergantungan dalam melakukan pekerjaan, perbedaan dalam penilaian, serta kesalahan dalam hal perasaan.

Insentif : Menurut Hasibuan (2016:117) menyatakan bahwa, "Insentif adalah tambahan penghargaan yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya diatas rata-rata prestasi orang lain." Insentif ini adalah alat yang digunakan untuk mendukung prinsip keadilan dalam memberikan kompensasi.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Insentif adalah bentuk penghargaan yang dikasih kepada karyawan atas kinerja yang melebihi standar, biasanya berupa imbalan

finansial, baik secara langsung maupun tidak langsung. Insentif juga bertindak sebagai motivasi dan pengakuan dari organisasi terhadap kontribusi karyawan, serta sebagai bentuk penerapan prinsip keadilan dalam sistem kompensasi.

Indikator-indikator pemberian insentif menurut Hasibuan (2016:184) mencakup beberapa metode perhitungan atau dasar pertimbangan dalam menyusun insentif, yaitu: kinerja, masa kerja, senioritas, kebutuhan, keadilan dan kepatutan, serta evaluasi jabatan.

Kinerja : Menurut I Gusti Agung (2016), kinerja merupakan suatu hal yang bersifat individual karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang tidak sama dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja seseorang bergantung pada gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang mereka dapatkan. Apakah kinerja itu dilakukan atau tidak, tergantung pada karakteristik kinerja individu tersebut.

Dari penjelasan di atas, penulis memahami bahwa kinerja merupakan sebuah hasil atau pencapaian dalam pelaksanaan tugas, program, atau strategi yang menunjukkan tingkat pencapaian seseorang atau organisasi dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi. Kinerja bersifat individual, dipengaruhi oleh kemampuan, usaha, kesempatan, serta pengawasan, dan dinilai berdasarkan kualitas maupun

kuantitas output dalam kurun waktu tertentu sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Indikator kinerja pegawai menurut Afandi (2018:89) adalah sebagai berikut: kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi dalam melakukan tugas, disiplin kerja, inisiatif, ketelitian, kepemimpinan, kejujuran, dan kreativitas.

Dari penjelasan istilah di atas dapat di pahami bahwa konflik kerja dan insentif merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kinerja. Semakin rendah tingkat Konflik Kerja, semakin baik Insentif, maka akan semakin meningkatkan kinerja anggotanya. Sebaliknya, buruknya konflik kerja, dan semakin buruk tingkat insentif nya akan semakin lemah dan buruk pula kinerja anggotanya.

F. Sistematika Penulisan

Agar lebih terarahnya pembahasan diatas, maka dalam menyusun proposal skripsi penulis membuat sistematika penulisan yang terdiri dari :

BAB I : Terdiri pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.

BAB II : Berisi landasan teori yang berisi tentang teori Konflik kerja, Insentif, dan kinerja pegawai, kerangka konseptual, pengajuan hipotesis dan penelitian terdahulu.

BAB III : Berisi metode penelitian yang mencakup metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, Teknik Uji Validitas dan Reabilitas alat Ukur, dan teknik analisis data.

BAB IV : Merupakan uraian hasil penelitian yang berisi gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data, analisis data (pengujian hipotesis), dan pembahasan atau interpretasi atas angka statistik.

BAB V : Berisi kesimpulan dari semua uraian BAB terdahulu dan saran yang bisa menunjang peningkatan dari permasalahan yang dilakukan.

