

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sejarah peradaban manusia, gerak hidup dan dinamika organisasi sedikit banyak tergantung pada kelompok kecil manusia datangnya dari manusia penyelenggaraan organisasi, bahkan dapat dikatakan kemajuan umat manusia datangnya dari sejumlah kecil orang-orang istimewa yang tampil ke depan. Orang-orang ini adalah perintis, pelopor, ahli-ahli piker, pencipta dan ahli organisasi, sekelompok orang-orang istimewa inilah yang disebut pemimpin. Oleh karenanya kepemimpinan seorang merupakan kunci dari manajemen, para pemimpin dalam menjalankan tugasnya tidak hanya bertanggung jawab kepada atasannya, pemilik, dan tercapai tujuan organisasi, mereka juga bertanggung jawab masalah internal organisasi termasuk di dalamnya tanggung jawab terhadap pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia.¹

Pengaruh adalah inti dari kepemimpinan, merupakan kemampuan seseorang untuk mengubah sikap, prilaku orang atau kelompok dengan cara yang spesifik. Seorang pemimpin yang efektif tidak hanya memiliki kekuasaan, tetapi perlu pula mengkaji proses mempengaruhi yang timbal balik yang terjadi antara pemimpin dengan yang dipimpin. Pemimpin mempunyai pengaruh yang berbeda-beda seperti persuasi rasional, permintaan berinspirasi, pertukaran, tekanan, permintaan pribadi, menjilat, konsultasi, koalisi, dan

¹Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Rajawali Press, 2012), 383.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

taktik mengesahkan. Pilihan taktik/ strategi mempengaruhi yang akan digunakan oleh seorang pemimpin dalam usaha mempengaruhi para pengikutnya, tergantung pada beberapa aspek situasi tertentu. Pada umumnya, para pemimpin lebih sering menggunakan taktik-taktik untuk mempengaruhi secara sosial agar dapat diterima, *feasible*, memungkinkan akan efektif untuk suatu sasaran tertentu, memungkinkan tidak membutuhkan banyak waktu, usaha atau biaya. efektifitas masing-masing taktik mempengaruhi dalam usaha untuk memperoleh komitmen dari para pengikut tergantung pada keterampilan pemimpin, jenis permintaan serta *position* dan *personal power* pemimpin tersebut.²

Konflik dapat didefinisikan sebagai suatu proses di mana sebuah usaha dibuat dengan sengaja oleh seseorang atau suatu unit untuk menghalangi pihak lain yang menghasilkan kegagalan pencapaian tujuan pihak lain atau meneruskan kepentingannya. Ada beberapa pandangan tentang konflik, yaitu pandangan tradisional, netral, dan interaksional, pandangan tradisional tersebut mengatakan bahwa konflik itu negatif, pandangan netral menganggap bahwa konflik adalah ciri hakiki tingkah laku manusia yang dinamis, sedangkan interaksional mendorong terjadinya konflik.

Bank BNI Syariah Kota Pekanbaru adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan Syariah. Perusahaan ini tidak bisa juga menghindari yang namanya konflik. Berdasarkan informasi di lapangan, antara karyawan dan pimpinan BNI Syariah sering terjadi konflik, sehingga

²Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, 410.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengganggu kinerja. ³Akan tetapi konflik yang muncul tidak selamanya berdampak negatif seperti buruknya kinerja karyawan, namun konflik juga bisa berdampak positif, yaitu adanya keterbukaan dan kesesuaian antara pegawai dengan pegawai dan juga dengan pimpinan atau para manajer.

Menurut pengamatan awal penulis bahwa di Bank BNI Syariah kota Pekanbaru juga tidak jarang terjadi konflik internal. Namun sejauh ini belum nampak penanganan secara khusus terhadap konflik yang terjadi tersebut. Berangkat dari latar belakang di atas dan fenomena yang terjadi di lapangan maka penulis tertarik ingin meneliti permasalahan ini dengan judul “Upaya Manajer dalam Mengatasi Konflik Internal di Bank BNI Syariah Kota Pekanbaru.”

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun yang menjadi alasan pemilihan judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai upaya manajer dalam mengatasi konflik internal di BNI Syariah Kota Pekanbaru.
2. Konflik internal akan teratasi dengan baik dengan adanya manajer yang baik pula.
3. Masalah dalam penelitian ini penulis merasa mampu untuk mengkajinya.
4. Judul yang diteliti sesuai dengan keahlian penulis yaitu Manajemen Dakwah.

³ Observasi, Maret 2015



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

C. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam membaca penelitian ini, maka penulis menjelaskan istilah yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Manajer. Manajer adalah seseorang yang melaksanakan aktivitas manajemen.⁴
2. Konflik Internal. Konflik adalah suatu proses interaksi sosial dimana dua orang atau lebih, dua kelompok atau lebih bertentangan dalam pendapat atau tujuan mereka.⁵ Maka konflik internal adalah proses interaksi antara 2 (dua) orang atau lebih yang bertentangan di dalam suatu organisasi atau perusahaan.
3. BNI Syariah Kota Pekanbaru. BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah lahir pada 19 Juni 2010 untuk menunjang kinerja dan layanan yang terbaik kepada para stakeholdernya, SDM BNI Syariah aktif mencari sumber daya manusia yang handal dan mampu bekerja secara profesional dan tetap patuh pada azas ekonomi syariah dan perbankan yang berlaku.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, dapat disimpulkan rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana upaya manajer dalam mengatasi konflik internal di BNI Syariah Kota Pekanbaru.

⁴George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen* (Bandung : Alumni, 2012, ed. 7), hal. 5

⁵Wahyudi, *Manajemen Konflik dalam Organisasi* (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 17.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya manajer BNI Syariah Kota Pekanbaru dalam mengatasi konflik internal.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan institusional. Kegunaan institusional penelitian ini adalah untuk memberikan masukan pada manajer BNI Syariah Kota Pekanbaru.
- b. Kegunaan Praktis. Kegunaan praktis penelitian ini adalah sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komunikasi Islam (S. Kom. I) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

F. Sistematika Penulisan

Sebagai bentuk gambaran dari penulisan skripsi ini nanti, maka sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi tentang Kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian, lokasi penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sejarah BNI Syariah, tujuan terbentuknya, kegiatan-kegiatannya, visi dan misi, jumlah karyawan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan penyajian data wawancara, observasi, dokumentasi, dan menjabarkan analisis data tentang peran manajerial BNI Syariah dalam mengatasi konflik internal

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran mengenai peran manajerial dalam mengatasi konflik internal di Bank BNI Syariah Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU