**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Berbicara tentang perilaku organisasi dewasa ini, dimana organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen (subsistem) yang saling berkaitan atau saling ketergantungan satu sama lain dan dalam proses kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Subsistem yang saling ketergantungan itu adalah tujuan dan nilai-nilai, teknikal, manajerial, psikososial, dan subsistem struktur. Dalam proses interaksi antara suatu subsistem dengan subsistem lainnya tidak ada jaminan akan selalu terjadi kesesuaian atau kecocokan antara individu satu dengan individu lainnya. Setiap saat ketegangan dapat saja muncul, baik antara atasan dan bawahan, antar individu, maupun antar kelompok dalam organisasi. Banyak faktor-faktor yang melatarbelakangi munculnya ketidakcocokan atau ketegangan, antar lain: sifat-sifat pribadi yang berbeda, perbedaan kepentingan, komunikasi yang buruk, perbedaan nilai, dan sebagainya. Perbedaan-perbedaan inilah yang akhirnya membawa organisasi ke dalam suasana konflik.

Konflik organisasi adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya – sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik juga merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang di harapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan yang ada atau yang terjadi. Berbicara tentang konflik, konflik sebenarnya tidak selalu berakibat negatif pada individu atau kelompok yang bersangkutan, tapi konflik juga memiliki fungsi positif. Yang terpenting disini adalah bagaimana mengelola konflik yang timbul supaya tidak menimbulkan kerugian tapi justru membawa dampak konstruktif bagi individu atau kelompok yang terlibat. Konflik kelompok mendorong individu yang berada di dalamnya untuk terlibat dan belajar mengenai proses pengambilan keputusan dalam kelompok dan belajar bertanggung jawab terhadap apa yang telah dilakukannya dan menyadari petunjuk dan bimbingan yang di dapat dari pimpinan maupun orang lain. Konflik yang berakibat positif dalam kasus ini dimana muncul rasa dan perilaku *Willing to join and stay*, yaitu kemauan untuk tetap bertahan dan bergabung walau ia menjadi seseorang yang dibenci dan diasingkan, namun konflik tersebut membuat ia belajar bagaimana ia akan mengelola konflik tersebut, menempatkan dirinya dikondisi dan segala situasi yang ekstrim dikemudian hari. Sedangkan konflik yang berakibat negatif dalam kasus ini yaitu dimana karyawan akan memiliki perilaku *Unconscientiousnes*, yaitu mulai turunnya kinerja seperti datang terlambat, tidak mematuhi aturan, dan tidak memiliki harapan lagi terhadap pencapaian kinerjanya karena ia merasa dikucilkan atau terasingkan dan tidak diharapakan dalam kelompok organisasinya yang juga menimbulkan kemauan untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya. Hal ini jika dibiarkan berlarut-larut dapat menjadi masalah yang serius dalam setiap organisasi karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan, tanpa peduli apapun bentuk dan tingkat kompleksitas organisasi tersebut.

Begitu pentingnya kinerja karyawan, karena kinerja karyawan merupakan tolak ukur bagi sebuah perusahaan untuk menilai kemampuan, produkttivitas dan memberikan informasi yang berguna bagi hal-hal yang berkaitan dengan karyawan. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan, kinerja memainkan peranan penting bagi peningkatan kemajuan atau perubahan kearah yang lebih baik untuk pencapaian tujuan perusahaan. Keberhasilan atau kegagalanpelaksanakan tugas individu dalam suatu organisasi ditentukan oleh kinerja karyawan yang dicapai selama kurun waktu tertentu. Kinerja juga dapat digambarkan sebagai fungsi proses dari respon individu terhadap ukuran kinerja yang diharapakn organisasi, yang mencakup desain kinerja, proses pemberdayaan, dan pembimbingan, serta dari sisi individu itu sendiri yang mencakup keterampilan, kemampuan dan pengetahuan. Kinerja merupakan hasil suatu proses perpaduan kapabilitas individu dengan prilaku organisasi terhadap aspek pekerjaan dan organisasi.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya memahami perilaku karyawan dalam menunjang kinerjanya pada suatu organisasi serta konflik yang timbul dalam organisasi, maka Penulis mengajukan penelitian dengan judul: PENGARUH ASPEK KEPERILAKUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SURYA WENANG INDAH. Penelitian ini dilaksanakan di Manado dengan obyek peneliatian perusahaan yang bergerak dibidang distributor makanan dan minuman PT. Surya Wenang Indah.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkkan penjelasan di atas maka permasalahan yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh aspek perilaku terhadap kinerja karyawan pada PT Surya Wenang Indah?
2. **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar dapat mengetahui Bagaimana pengaruh aspek perilaku terhadap kinerja karyawan pada PT. Surya Wenang Indah
2. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah untuk beberapa hal di bawah ini yaitu, bagi:

1. Politeknik Negeri Manado
2. Penelitian dapat dijadikan sumbangan referensi dan masukan bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang judul yang sama.
3. PT. Surya Wenang Indah
4. Dapat memberikan gambaran dan masukan yang lebih baik mengenai pentingnya perilaku karyawan dalam menunjang kinerja suatu organisasi.
5. Penulis
6. Untuk meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai perilaku dan kinerja karyawan dalam perusahaan.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Teori dan Konsep**
2. **Pengertian Perilaku Organisasi**

Berbicara pengertian perilaku organisasi, banyak ahli memberikan definisi. Pendapat yang pertama menurut *Toha (2001)* bahwa yang dimaksud perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Pendapat berikutnya dari *John (1983)* yang menyebutkan bahwa perilaku organisasi merupakan suatu istilah yang agak umum yang menunjuk kepada sikap dan perilaku individu dan kelompok dalam organisasi, yang berhubungan dengan studi sistematis tentang sikap dan perilaku, baik yang menyangkut pribadi maupun antar pribadi di dalam konteks organisasi. Sedangkan pendapat yang lain menurut *James L. Gibson, John M. Ivancevich, James H. Donelly Jr (1986)* menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan perilaku organisasi adalah studi tentang perilaku manusia, sikapnya dan hasil karyanya dalam lingkungan keorganisasian. Senada dengan pendapat diatas menurut *Robbins (2001)* perilaku organisasi adalah suatu bidang studi yang menyelidiki dampak perorangan, kelompok dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan semacam itu untuk memperbaiki keefektifan organisasi.

Berdasarkan dari berbagai pendapat diatas, maka secara singkat dapat dikatakan perilaku organisasi merupakan studi tentang apa yang dilakukan orang-orang dalam suatu organisasi dan bagaimana perilaku (individu/kelompok) mempengaruhi kinerja dari organisasi. Dalam kaitan ini maka ruang linkup perilaku organisasi berhubungan dengan perilaku individu/perorangan, perilaku kelompok dan struktur organisasi yaitu perilaku individu dan perilaku kelompok mempengaruhi organisasi dan organisasi mempengaruhi perilaku individu dan perilaku kelompok. Sehingga bahan kajian dalam perilaku organisasi meliputi sikap dan persepsi manusia dalam hal ini sikap pegawai/karyawan terhadap pekerjaannya, terhadap rekan sekerja, pimpinan serta perilakunya dalam konflik, kerjasama, komunikasi, motivasi dan sebagainya.

1. **Tujuan Memahami Perilaku Organisasi**

Secara jelas perilaku organisasi pasti mempunyai tujuan. Adapun tujuan perilaku organisasi adalah untuk menderminasi bagaimana perilaku manusia mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Semakin banyak perilaku atau kejadian yang dapat diprediksikan dan semakin banyak yang dapat dijelaskan, maka pada gilirannya akan dibutuhkan bentuk control atau pengendalian perilaku. Makdusnya tidak lain agar perilaku individu dalam organisasi dapat selalu diarahkan ke arah yag positif, yaitu perilaku yang menunjang pencapaian sasaran organisasi secara efektif.

1. **Tinjauan Terhadap Ilmu Keperilakuan Dalam Perspektif Akuntansi**

Akuntansi adalah tentang manusia; berdasarkan pemikiran perilaku, manusia dan faktor sosial sesungguhnya di desain secara jelas dalam aspek-aspek operasional utama dari seluruh system akuntansi. Namun selama ini belum pernah ada yang melihatnya dari sudut pandang semacam itu dan dan para akuntan belum pernah ada yang mengoperasikan perilaku pada sesuatu yang vakum.

Akuntansi adalah tindakan; dalam organisasi semua anggota mempunyai peran yang harus dimainkan guna mencapai tujuan organisasi. Peran tersebut bergantung pada besarnya porsi tanggung jawab dan rasa tanggung jawab anggota tersebut terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pencapaian tujuan dalam bentuk kuantitatif juga merupakan salah satu bentuk tanggung jawab anggota organisasi dalam memenuhi keinginannya untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

* 1. **Dimensi Akuntansi Keperilakuan;** Informasi ekonomi dapat ditambah dengan tidak hanya melaporkan data-data keuangan saja, tetapi juga data-data nonkeuangan yang terkait dengan proses pengambilan keputusan.

Lingkup Akuntansi Keperilakuan; Akuntansi keperilakuan berada dibalik akuntansi tradisional yang berarti mengumpulkan, mengukur, mencatat, dan melaporkan informasi keuangan. Dengan demikian, dimensi akuntansi berkaitan dengan perilaku manusia dan juga dengan desain, konstruksi, serta pengguna suatu system informasi akuntansi yang efisien. Akntansi keperilakuan dengan mempertimbangkan hubungan antara perilaku manusia dengan system akuntansi mencerminkan dimensi social dan budaya manusia dalam suatu organisasi.

Secara umum, lingkup dari akuntansi keperilakuan dapat dibagi menjadi tiga bidang besar, yaitu:

* Pengaruh perilaku manusia berdasarkan desain, konstruksi, dan penggunaan system akuntansi*.* Bidang dari akuntansi keperilakuan ini mempunyai kaitan dengan sikap dan filosofi manajemen yang mempengaruhi sifat dasar pengendalian akuntansi yang berfungsi dalam organisasi.
* Pengaruh system akuntansi terhadap perilaku manusia. Bidang dari akuntansi keperilakuan ini berkenaan dengan bagaimana system akuntansi mempengaruhi motivasi, produktivitas, pengambilan keputusan, kepuasan kerja, serta kerja sama.
* Metode untuk memprediksi san strategi untuk mengubah perilaku manusia. Bidang ketiga dari akuntansi keperilakuan ini mempunyai hubungan dengan cara system akntansi digunakan sehingga mempengaruhi perilaku.
  1. **Lingkup dan Sasaran Hasil Ilmu Keperilakuan;** *Bernard Berelson dan G. A. Stainer* menjelaskan secara singkat mengenai define keperilakuan, yaitu sebagai suatu riset ilmiah yang berhadapan secara langsung dengan perilaku manusia. Definisi ini menangkap permasalahan inti dari ilmu keperilakuan, yaitu riset ilmiah dan perilaku manusia.
  2. **Lingkup dan Sasaran Hasil dari Akuntansi Keperilakuan;** Pada masa lalu, para akuntan semata-mata focus pada pengukuran pendapatan dan biaya yang mempelajari pencapaian kinerja perusahaan dimasa lalu guna memprediksi mas depan. Mereka mengabaikan fakta bahwa knerja masa lalu adalah hasil masa lalu dari perilaku manusia dan kinerja masa lalu itu sendiri merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi perilaku di masa depan. Mereka melewatkan fakta bahwa arti pengendalian secara penuh dari suatu organisasi harus diawali dengan memotivasi dan mengendalikan perilaku , tujuan, serta cita-cita individu yang saling berhubungan dalam organisasi.

1. **Perspektif Berdasarkan Perilaku Manusia: Psikologi, Sosiologi dan Psikologi Sosial.**

Menurut *Robbin (2003)* ketiga hal tersebut, yaitu psikologi, sosiologi dan psikologi social menjadi kontribusi utama dari ilmu keperilakuan. Ketiganya melakukan pencarian untuk menguraikan dan menjelaskan perilaku manusia, walaupun secara keseluruhan mereka memiliki perspektif yag berbeda megenai kondisi manusia. Terutama merasa tertarik dengan bagaimana cara individu bertindak. Fokusnya didasarkan pada tindakan orang-orang ketika mereka bereaksi terhadap stimuli dalam lingkungan mereka, dan perilaku manusia dijelaskan dalam kaitannya dengan ciri, arah dan motivasi individu. Keutamaan psikologi didasarkan pada seseorang sebagai suatu organisasi. Psikologi, merupakan ilmu pengetahuan yang berusaha mengukur, menjelaskan dan kadang mengubah perilaku manusia. Para psikologi memperhatikan studi dan upaya memahami perilaku individual. Mereka yang telah menyumbangkan dan terus menambah pengetahuan tentang perilaku organisasional teoritikus pembelajaran, teoritikus keperibadan, psikologi konseling dan psikologi industry dan organisasi.

Bila psikologi memfokuskan perhatian mereka pada individu, sosiologi mempelajari sistem sosial dimana individu-individu mengisi peran-peran mereka, jadi sosiologi mempelajari orang-orang dalam hubungan dengan anusia-manusia sesamanya. Secara spesifik, sosiologi telah memberikan sumbangan mereka yang terbesar kepada perilaku organisasi melalui studi mereka terhadap perilaku kelompok dalam organisasi, terutama organisasi yang formal dan rumit. Beberapa bidang dalam perilaku organisasi yang menerima masukan yang berharga dari para sosiolog adalah dinamika kelompok, desain tim kerja, budaya organisasi, teknologi organisasi, birokrasi, komunikasi, kekuasaan dan konflik.

Psikologi sosial adalah suatu bidang dalam psikologi tetapi memadukan konsep-konsep baik dari psikologi maupun sosiologi yang memusatkan perhatian pada perilaku kelompok social. Penekanan keduanya adalah padainteraksi antara orang-orang dan bukan pada rangsangan fisik. Perilaku diterangkan dalam hubungannya dengan ilmu social, pengaruh social dan ilmu dinamika kelompok. Disampingkan itu para psikologi social memberikan sumbangan yang berarti dalam bidang-bidang pengukuran, pemahaman, dan perubahan sikap, pola komunikasi, cara-cara dalam kegiatan dapat memuaskan kebutuhan individu dan proses pengambilan keputusan kelompok.

1. **Hal-hal Penting Dalam Perilaku Organisasi**

Ada beberapa teori perilaku organisasional yang mencerminkan inti yang ditangani oleh teori-teori, yaitu:

1. **Teori Peran;** *Robert Linton (1936),* seorang antropolog telah mengembangkan teori peran. Teori peran menggambarkan interaksi social dalam terminology actor-aktor yang bermain sesuai dengan apa-apa yang ditetapkan oleh budaya. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama yang menuntun kita untuk berperilaku dalam kehdupan sehari-hari. Menurut teori ini, sesorang yang mempunyai peran tertentu misalnya sebagai dokter, amhasiswa, orang tua, wanita, dan lain bebagainya, diharapkan agara seseorang tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut. Mengapa seseorang mengobati orang lain, karena dia adalah seorang doter. Jadi karena statusnya adalah dokter maka dia harus mengobati pasien yang dating kepadanya. Perilaku ditentukan oleh peran social.

Kemudian sosiolog yang bernama *Glen Elder (1975)* membantu memperluas penggunaan teori peran. Pendekatannya yang dinamakan “life-course” memaknakan bahwa setiap masyarakat mempunyai harapan kepada setiap anggotannya untuk mempunyai perilaku tertentu sesuai dengan kategori-kategori usia yang berlaku dalam masyarakat tersebut.

1. **Struktur Sosial;** Untuk menjelaskan perilaku social seseorang dapat dikaji sebagai sesuatu proses yang (1) instinktif, (2) karena kebiasaan, dan (3) juga yang bersumber dari proses mental. William James dan John Dewey menekankan bahwa kebiasaan individu mencerminkan kebiasaan kelompok yaitu adat-istiadat masyarakat atau struktur social. Para sosiolog yakin bahwa struktur social terdiri atas jalinan interaksi antar manusia dengan cara yang relative stabil. Kita mewarisi struktur social dalam suatu pola perilaku yang diturunkan oleh satu generasi ke generasi berikutnya, melalui proses sosialisasi. Disebabkan oleh struktur social, kita mengalami kehidupan social yang telah terpolakan. James menguraikan pentingnya dampak struktur social atas “diri” – perasaan kita terhadap diri kita sendiri. Masyarakat yang mempengaruhi diri.

Sosiolog lain *Robert Park dari Universitas Chicago* memandang bahwa masyakat mengorganisasikan, mengintegrasikan, dan mengarahkan kekuatan-kekuatan individu-individu ke dalam berbagai macam peran. Melalui peran inilah kita menjadi tahu siapa diri kita. Kita adalah seorang anak, orang tua, guru, mahasiswa, laki-laki, perempuan, islam, Kristen. Konsep kita tentang diri kita tergantung pada peran yang kita lakukan dalam masyarakat. Beberapa teori yang melandasi perspektif strukturan adalah teori peran, teori pernyataan-harapan, dan posmodernisme.

1. **Budaya;** Budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi. Budaya terbentuk dari banyak unsur yang rumit, termauk system agama dan politik, adat istiadat, bahasa, perkakas, pakaian, banguan, dan karya seni bahasa, sebagaimana juga budaya merupakan bagian tak terpisahkan dari diri manusia sehingga banyak orang cenderung menganggapnya diwariskan secara genetis. Ketika seseorang berusaha berkomunikasi dengan orang-orang yang berbeda budaya dan menyesuaikan perbedaan-perbedaannya itu membuktikan bahwa budaya itu dipelajari.

Budaya adalah suatu pola hidup menyeluruh. Budaya bersifat kompleks, abstrak dan luas. Banyak aspek budaya turut menentukan perilaku komunikatif. Unsur-unsur sosial-budaya ini tersebar dan meliputi banyak kegiatan sosial manusia.

Beberapa alas an mengapa orang mengalami kesulitan ketika berkomunikasi dengan orag dari budaya lain terlihat dalam definisi budaya: Budaya adalah suatu perangkat rumit nilai-nilai yang dipolarisasikan oleh suatu citra yang mengandung pandangan atas keistimewaannya sendiri. “citra yang memaksa” itu mengambil bentuk-bentuk berbeda dalam berbagai budaya seperti “individualism kasar” di Amerika, “keselarasan individu dengan alam” di Jepang, dan “kepatuhan kolektif” di Cina. Citra budaya yang bersifat memaksa tersebut membekali anggota-anggotanya dengan pedoman mengenai perilaku yang layak dan menetapkan dunia makna dan nilai logis yang dapat dipinjam anggota-anggotanya yang paling bersahaja untuk memperoleh rasa bermartabat dan pertalian dengan hidup mereka. Dengan demikian, budayalah yang menyediakan kerangka yang koheren untuk mengorganisasikan aktivitas seseorang dan memungkinkannya meramalkan perilaku orang lain.

1. **Komitmen Organisasi;** Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Menurut *Robbins (2003),* didefinisikan bahwa keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Menurut *L Mathis dan John H. Jackson,* organisasi adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama atau meninggalkan perusahaan pada akhirnya tercermin dalam ketidakhadiran dan angka perputaran karyawan.

Menurut *Griffin,* komitmen organsasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat paa organisasinya. Seorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.

Menurut *Luthan (1998),* komitmen organisasi didefinisikan sebagai:

1). Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu;

2). Keinginan untuk berusaha keras sesuai keiginan organisasi; dan

3). Keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Menurut *Allen dan Meyer (1991),* ada 3 dimensi komitmen organisasi, yaitu:

1). Komitmen afektif (affective comitment) yaitu, ketertarikan karyawan, dan keterlibatan dalam organisasi.

2). Komitmen berkelanjutan (continuence comitment) yaitu, komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karea kehilangan senioritas atas promosi atau benefit.

3). Komitmen normative (normative commitment) yaitu, perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu; tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

*Dessler* memberikan pedoman khusus untuk mengimplementasikan system manajemen yang mungkin membantu memecahkan masalah dan meningkatkan komitmen organisasi pada diri karyawan:

1). Berkomitmen pada nilai manusia; membuat aturan tertulis, memperkerjakan manager yang baik dan tepat, dan mempertahankan komunikasi.

2). Memperjelas dan mengkomunikasikan misi; memperjelas misi dan ideology, berkharisma, menggunakan praktek perekrutan berdasarkan nilai, menekankan orientasi berdasarkan nilai dan pelatihan, membentuk tradisi.

3). Menjamin keadilan organisasi; memiliki prosedur penyampaian keluhan yang komprehensif, menyediakan komunikasi dua arah yang ekstensif.

4). Menciptakan rasa komunitas; membangun homogenitas berdasarkan nilai, keadilan, menekankan kerja sama, saling mendukung, dan kerja tim, berkumpul bersama.

5). Mendukung perkembangan karyawan; melakukan aktualisasi, memberikan pekerjaan menantang pada tahun pertama, memajukan dan memberdayakan, mempromosikan dari dalam, menyediakan aktivitas perkembangan, menyediakan keamanan kepada karyawan tanpa jaminan.

1. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi;** *Mardiana (2004)* mengemukakan komitmen yang dimiliki oleh sorang karyawan terhadap organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh factor-faktor antara lain:
   * + - Karakteristik Individu, karakteristik individu merupakan gambaran dari pribadi seseorang yang dibawa dalam tatanan organisasi, dalam dunia erja dan memiliki kecenderungan untuk selalu berkembang dan mempengaruhi dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan. Karakteristik individu disini dapat berupa minat, sikap, kebutuhan, tingkat pendidikan dan motif berprestasi.
       - Karakteristik Pekerjaan,karakteristik pekerjaan dapat berupa variasi kecakapan, identitas tugas, tugas, otonomi dan umpan balik.
       - Pengalaman Kerja, pengalaman kerja merupakan suatu ukuran lamanya sesorang bekerja disuatu organisasi atau istansi, semakin lama seseorang bekerja pada suatu organisasi, maka orang tersebut dapat dikatakan semakin berpengalaman dan dengan pengalaman tersebut diharapkan seseorang dapat lebih produktif dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

*Mowday, Porter dan Steers (Sjabadhyni, Graito dan Wutun, 2001)* mengemukakan hal-hal yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi antara lain karakteristik pribadi, karakteristik yang berkaitan dengan peran, karakteristik structural dan pengalaman kerja. Lebih lanjut, *Morrow (Prayitno, 2005)* menyebutkan komitmen organisasi dipengaruhi antara lain:

* + - * Karakteristik personal yang berupa usia, masa kerja dan pendidikan.
      * Fungsi situasional yang berhubungan dengan lingkungan kerja seperti konflik peran dan iklim organisasi.

*Marchington (Kurniawan, 2006)* menyebutkan lima factor yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu:

* + - * Kondisi fisik lingkungan kerja.
      * Perasaan atau keinginan untuk bekerja pada pemimpin atau perusahaan yang baik.
      * Rasa aman dalam bekerja, dalam hal ini terkait dengan munculnya kondisi job insecurity yang dirasakan oleh karyawan.
      * Pembayaran upah.
      * Pengahargaan atau peluang dalam bekerja.

1. **Pengertian Konflik**

Konflik yang ada di dalam organisasi biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Dengan demikian konflik dapat diartikan adalah segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak. Konflik organisasi adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota – anggota atau kelompok – kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya – sumber daya yang terbatas atau kegiatan – kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Terlepas dari faktor-faktor yang melatar belakanginya, konflik merupakan suatu gejala dimana individu atau kelompok menunjukkan sikap atau perilaku “bermusuhan” terhadap individu atau kelompok lain, sehingga mempengaruhi kinerja dari salah satu atau semua pihak yang terlibat.

Keberadaan konflik dalam organisasi, ditentukan oleh persepsi individu atau kelompok. Jika mereka tidak menyadari bahwa telah terjadi konflik di dalam organisasi, maka secara umum konflik tersebut dianggap tidak ada. Sebaliknya, jika mereka mempersepsikan bahwa di dalam organisasi telah terjadi konflik, maka konflik tersebut menjadi suatu kenyataan.

1. **Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu senidir terdiri dar banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuat hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu.

Berdasarkan keterangan diatas dapat pula diartikan bahwa kinerja adalah sebagai seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata-rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu. Pendapat diatas didukung oleh pernyataan dari *Sunarto (2003)*, yaitu:

Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan timbal balik yang tinggi diantara anggota-anggotanya. Artinya para anggota mempercayai intergritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain. Untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan waktu lama untuk membangunnya, memerlukan kepercayaan dan menuntut perhatian yang seksama dari pihak manajemen.

1. **Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**
2. **Efektifitas dan Efisiensi;** Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bias dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien. *(Prawirosentono, 1999;27)*
3. **Otoritas (Wewenang);** Otoritas menurut *Prawirosentono, 1999;27* adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.
4. **Disiplin;** Disiplin adalah taat kepada hokum dan peraturan yang berlaku *(Prawirosentono, 1999;27).* Jadi, disiplin karywan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.
5. **Inisiatif;** Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya piker dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.
6. **Karakteristik Kinerja Karyawan**

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut *(Mangkunegara, 2002;68):*

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik
6. **Indikator Kinerja Karyawan**

Indicator untuk mengukur kinerjakaryawan secara individu ada 6 indikator *(Robbins, 2006;260),* yaitu:

1. **Kualitas;** kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. **Kuantitas;** merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. **Ketepatan Waktu;** merupakan tingakat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. **Efektivitas;** merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. **Kemandirian;** merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan istansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.
6. **Cara-cara untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan**

Berdasarkan pernyataan *Timpe (1993)* cara-cara untuk meningkatkan kinerja karyawan antara lain:

1. **Diagnosis;** Suatu diagnosis yang berguna dapat dilakukan secara informal oleh setiap individu yang tertarik untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja. Teknik-tekniknya: refleksi, mengobservasi kinerja, mendengarkan komentar-komentar orang lain tentang mengapa segala sesuatu terjadi, mengevaluasi kembali dasar-dasar keputusan masa lalu, dan mencatat atau menyimpan catatan harian kerja yang dapat membantu memperluas pencarian penyebab-penyebab kinerja.
2. **Pelatihan;** Setelah gaya atribusional dikenali dan dipahami, pelatihan dapat membantu manajemen bahwa pengetahuan ini digunakan dengan tepat.
3. **Tindakan;** Tidak ada program dan pelatihan yang dapat mencapai hasil sepenuhnya tanpa dorongan untuk menggunakannya. Analisa atribusi kausal harus dilakukan rutin sebagai bagian dari tahap-tahap penilaian kinerja formal.

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

1. **Jenis Penelitian**

Jenis dan metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis penelitain deskriptif dan menggunakan metode studi kasus.

1. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah statistik yang bersifat deskriptif tanpa menggunakan bantuan perangkat lunak pengolah data. *Menurut Zulganef (2008)* statistik deskriptif adalah statistik yang menjelaskan bagaimana data atau sekumpulan data diklasifikasikan atau dikategorikan menjadi kelompok-kelompok data yang lebih mudah dianalisis atau dibaca oleh pengguna infornasi berdasarkan data tersebut. Data-data yang berupa angka dalam penelitian ini hanya bertujuan untuk mengorganisasikan, mengikhtisarkan, dan menyajikan data melalui cara yang lebih informatif.
2. Metode penelitian studi kasus adalah metode penelitian yang menjelaskan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan karakteristik yang terjadi pada objek. Penelitain ini mempunyai ciri menjelaskan situasi atau kejadian dengan mencari informasi faktual mengidentifikasi masalah dan praktek yang sedang berlangsung kemudian melakukan perbandingan kemudian mengevaluasi.
3. **Tempat dan Waktu Penelitian**
4. **Tempat;** Penelitian di lakukan dengan meneliti sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang distributor makanan dan minuman yaitu di PT Surya Wenang Indah yang berlokasi di Jl. Politeknik Kairagi 2 No.157 Manado Indonesia, dan penulis di tempatkan di bagian Administrasi Umum.
5. **Waktu;** Penelitian ini di lakukan kurang lebih selama 3 (tiga) bulan terhitung 23 Februari 2015 – 07 Agustus 2015.
6. **Sumber Data**

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data, yaitu :

1. Data Primer, data yang diperoleh langsung dari sumbernya, dalam penelitian ini data yang digunakan oleh penulis adalah wawancara tidak terstruktur tentang perilaku serta kinerja karyawan.
2. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dalam hal ini dokumen-dokumen yang diterima dari institusi, buku- buku, maupun sumber tertulis lainnya baik berupa teori, maupun laporan hasil penelitian terdahulu.
3. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain:

1. **Wawancara;** Wawancara Metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan kepada responden. Dalam hal ini wawancara yang dilakukan tidak terstruktur. Wawancara ini dilakukan terhadap pihak manajemen PT. Surya Wenang Indah khususnya bagian administrasi dan sales dari perusahaan tersebut. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data primer mengenai kinerja karyawan (sales) dilapangan.
2. **Studi Pustaka;** Metode ini digunakan untuk mengeksplor lebih jauh yang digunakan untuk pengambilan data dan merupakan sebuah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi yang dibutuhkan melalui dokumen-dokumen, buku- buku, maupun sumber tertulis lainnya baik berupa teori, maupun laporan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kinerja karyawan. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data sekunder mengenai kinerja karyawan.
3. **Kuisioner;** Kuisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan peneliti mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orangdi dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh system yang diajukan atau oleh system yang sudah ada.
4. **Teknik Analisis Data**

Analisis kuantitatif yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan di PT. Surya Wenang Indah sehingga tingkat kinerja karyawan perusahaan tersebut dapat di analisa ulang oleh peneliti sehingga dapat diketahui alasana maupun masalah-masalah yang dihadapi oleh para karyawan dalam melaksanakan tugas mereka dalam perusahaan. Metode analisis ini bertujuan untuk menganalisis perilaku serta kinerja karyawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Thoha, Miftah. 2001. Perilaku Organisasi, Konsep dan Aplikasinya, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Johns, G. 1983. *Organizational Behavior*. Glenview, III: Scott. Foresman and Co.

Gibson, James L. Jhon M. Ivancevich, James H. Donelly Jr. 1986. Organisasi dan Manajemen (perilaku, struktur, proses), Erlangga. Jakarta.

Robbin (2001) Pengertian Budaya Organisasi Dalam Sebuah Budaya Terhadap Kepuasan Kerja.

Robert Park dari Universitas Chicago.

Elder, Glen H. *Children of the Great Depression : Social Change in Life Experience* Chicago : The University of Chicago Press. 1974.

Berelson, Bernard and Gary A. Steiner, *Human Behavior: An Inventory of Scientific Findings,* New York: Harcourt, Brace Jovanovich, 1964.

Robert Park dari Universitas Chicago.

Dessler Gary. 2008, *Human Resource Management,* edition 11, Pearson Education,inc. Upper Saddle River. New Jersey.

Mathis Robert L dan Jackson John H. 2002. *Human* *Resource Management,* Alih Bahasa. Jakarta : Salemba Empat.

Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi,* Edisi Kesembilan, Indeks, Jakarta.

Meyer J. P. & Allen N. J. 1991, *A three Component Conceptualization of organizational commitment Human Management Review.*

Steers, R. M. 1985. *Efektifitas Organisasi* (terjemahan), Jakarta : Erlangga.

Mowday, Porter & Steers (Sjabadhyni, Graito & Wutun 2001)

Morrow (Prayitno, 2005)

Marchington (Kurniawan, 2006)

Prawirosentono, 1999;27mangkunegara, 2002 ; 68

Timpe (1993)

Zulganet (2008)

Robert Linton (1936)

<http://fekool.blogspot.com/2014/03/aspek-keperilakuan-pada-akuntansi.html>

<http://ayunieblog.blogspot.com/2014/10/aspek-keperilakuan-pada-akuntansi.html>

http://moh-angscorp2.blogspot.com/2012/03/elemen-elemen-dasar-perilaku-individu.html