

Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Personel Polres Sampang

Ninik Mulyani¹, Chammariyah², Ikbal Gunawan³

^{1,2,3} Universitas Wijaya Putra, Surabaya

Korespondensi Penulis : ikhbalgunawan1@gmail.com

Abstract. Ikbal Gunawan, 2023. *The Influence of Work Ability and Conflict Management on Personnel Performance of Sampang Police.* Wijaya Putra University Postgraduate Program in Surabaya. This type of research uses explanatory research, the research approach uses a quantitative approach. The research sample was 237 personnel. The aims of this study were 1) to examine and analyze the direct significant effect of work ability on the performance of Sampang Police personnel. 2) To test and analyze the significant direct effect of significant conflict management on the performance of Sampang Police personnel. The results showed that: 1) work ability had a significant positive effect on the performance of Sampang Police personnel with an original sample value of 0.481. 2) Conflict management has a significant positive effect on the performance of Sampang Police personnel with an original sample value of 0.219.

Keywords: Work Ability, Conflict Management, and Personnel Performance

Abstrak. Ikbal Gunawan, 2023. *Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Personel Polres Sampang.* Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian eksplanatori, pendekatan penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 237 personel. Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk menguji dan menganalisis pengaruh signifikan langsung kemampuan kerja terhadap kinerja personel Polres Sampang. 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung signifikan manajemen konflik terhadap kinerja personel Polres Sampang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja personel Polres Sampang dengan nilai original sample sebesar 0,481. 2) Manajemen konflik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja personel Polres Sampang dengan nilai original sample sebesar 0,219.

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Manajemen Konflik, dan Kinerja Personil

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset utama suatu organisasi yang menjadi perencana pelaku aktif dari setiap aktifitas organisasi. Sumber daya manusia memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas organisasi. Potensi kerja sumber daya manusia yang ada di organisasi harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal (Permatasari, 2017:6). Apabila keinginan dan tujuan organisasi dapat terwujud, maka sumber daya manusia tersebut tentu berharap jerih payahnya mendapatkan balasan dengan nilai yang sesuai dari organisasi yang diperjuangkannya selama ini. Suatu cara yang berkaitan dengan sumber daya manusia agar dapat menjadi sumber keunggulan bersaing adalah melalui peningkatan kemampuan manusia untuk dapat mengenal dan beradaptasi dengan lingkungan yang selalu berubah. Dewasa ini perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat menurut peran sumber daya manusia dalam keunggulan bersaing. Hal ini juga berarti bahwa organisasi harus dapat meningkatkan hasil kerja yang diraih sekarang untuk dapat memperoleh hasil kerja lebih baik dimasa depan dan organisasi harus lebih memperhatikan

Received: Desember 22, 2023; Accepted: Januari 24, 2024; Published: Januari 30, 2024

* Ikbal Gunawan, ikhbalgunawan1@gmail.com

unsur manusia sebagai personel dibandingkan unsur manajemen lain. Dengan demikian semangat kerja yang meningkat diterapkan organisasi akan dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Astuti, 2018:25).

Polisi Republik Indonesia merupakan alat Negara yang memiliki peranan sangat penting di dalam masyarakat. Polisi sebagai organisasi memiliki banyak fungsi dan berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum serta melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat (Utami, 2017:12). Tugas polisi ada dua yaitu tugas kantor dan tugas lapangan yaitu pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, penegakkan dan penyuluhan. Tugas-tugas yang diemban oleh polisi sudah diatur dalam undang-undang kepolisian nomor 2 tahun 2002 dan memiliki batasan dalam setiap tugasnya. Kinerja personel dapat diukur dengan berbagai aspek misalnya dalam memecahkan sebuah kasus kejahatan yang terjadi. Kinerja personel idealnya adalah menjaga, mengayomi, dan melayani masyarakat, namun pada kenyataannya banyak anggota personel yang melakukan pelanggaran.

Kinerja personel adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas serta upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja personel dapat menjadi optimal jika didukung oleh kemampuan yang baik dan motivasi yang kuat. Tercapainya kinerja organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor sumber daya manusia dalam penelitian ini adalah personel kepolisian. Dari sisi personel, motivasi pimpinan dan balas jasa memiliki peranan penting yang mampu meningkatkan kinerja. Dari sisi personel, balas jasa dilihat sebagai sarana pemenuhan berbagai kebutuhan hidup yang tidak hanya terbatas pada kebutuhan pokok saja, yang mampu menjadi motivasi personel.

Kinerja personel atau *job performance* adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh suatu individu (Mangkunegara, 2015). Dengan demikian kinerja personel merupakan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai seorang personel berdasarkan standar yang telah ditetapkan dalam waktu tertentu. Kinerja personel akan memberikan kontribusi yang nyata terhadap kinerja organisasi.

Hasil akhir dari sebuah aktivitas manajemen adalah tercapainya tujuan organisasi. Tujuan dapat diwujudkan melalui keberhasilan Personel dalam menjalankan tugas-tugas yang diembannya. Beberapa faktor untuk mewujudkan tujuan organisasi Polres Sampang adalah meningkatkan kinerja personel melalui kemampuan kerja, manajemen konflik dan semangat kerja dari semua unsur organisasi. Untuk dapat mewujudkan harapan dan keinginan tersebut diatas, ternyata sulit untuk dipenuhi sehingga terjadi masalah masih rendahnya kinerja personel

Polres Sampang yang telah ditunjukkan yang akhirnya berdampak banyaknya permasalahan yang terjadi di lapangan kurang tertangani secara optimal.

Siagian, (2017:198), menyatakan bahwa tuntutan yang terasa kuat untuk pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya timbul karena empat alasan utama: (1) Pengetahuan personel yang perlu pemutakhiran, (2) Kadaluarsa dan keterampilan personel, terjadi apabila pengetahuan dan keterampilan tersebut tidak lagi sesuai dengan tuntutan zaman, (3) Tidak dapat disangkal lagi bahwa di masyarakat selalu terjadi perubahan, tidak hanya karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tetapi juga karena pergeseran nilai-nilai budaya. Agar tetap mampu bersaing, semua personel mutlak memahami perubahan yang terjadi dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Seperti misalnya: pola kerja, cara berpikir, cara bertindak dan dalam hal kemampuan.

Salah satu upaya peningkatan sumber daya manusia guna menunjang kebutuhan organisasi dimasa depan membangun personel yang memiliki kinerja bagus dan mampu meningkatkan kompetensinya. Hal ini dibutuhkan peningkatan skill, perubahan sikap, perilaku, koreksi terhadap kekurangan-kekurangan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja personel melalui kemampuan kerja, manajemen konflik dan semangat kerja.

Dalam pencapaian tujuan organisasi tentunya tidak terlepas dari kinerja yang dihasilkan personel. Agar kinerja meningkat, maka seorang pimpinan harus membuat bawahan merasa mereka juga merupakan bagian dari pencapaian keberhasilan tujuan dasar dari organisasi dimana mereka sebagai anggotanya. Dengan demikian kedudukan personel di dalam sebuah organisasi adalah sangat penting. Dalam hal ini faktor-faktor yang harus di pandang berpengaruh terhadap kinerja personel adalah faktor-faktor internal individu personel yang meliputi kemampuan kerja, manajemen konflik dan semangat kerja yang telah terbentuk.

Menurut Setiawan dan Waridin, (2014:83), kinerja personel merupakan hasil kerja personel yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar yang ditentukan oleh pihak organisasi. Kinerja personel yang baik adalah hasil kerja yang optimal yaitu hasil kerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Upaya peningkatan kinerja personel juga bisa dilakukan dengan adanya kemampuan kerja. Kemampuan kerja sangat penting bagi organisasi karena kemampuan kerja merupakan salah satu faktor utama bagi anggota organisasi dengan personel untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktifitas manajemen demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Gaol, 2015:55).

Berbagai upaya yang bertujuan mewujudkan kinerja semakin optimal tersebut bisa melalui faktor kemampuan kerja. Kemampuan yang terakumulasi dalam diri anggota organisasi, ini harus terus diasah dari waktu ke waktu dan terus mengembangkan keahliannya

sebagai pilar organisasi agar selalu memiliki keunggulan kompetitif. Kemampuan kerja/(*Competencies*) dengan demikian merupakan sejumlah karakteristik yang mendasari seseorang dan menunjukkan (*indicate*) cara-cara bertindak, berpikir, atau menggeneralisasikan situasi secara layak dalam jangka panjang.

Kemampuan kerja mempengaruhi bawahannya untuk mewujudkan tujuan organisasi adalah salah satu proses motivasi yang dilakukan oleh pemimpin. Siagian, (2016:72) menyatakan bahwa. Keberhasilan atau kegagalan yang di alami sebagian besar organisasi ditentukan oleh kualitas kemampuan manajerial yang dimiliki orang-orang yang disertai tugas memimpin organisasi itu. Peningkatan kemampuan kerja personel akan membawa kemajuan bagi organisasi untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai/personel Polres Sampang (sebagai objek yang akan diteliti merupakan tantangan manajemen Polres Sampang yang paling serius karena keberhasilan mencapai tujuan dan kelangsungan hidup organisasi tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Kristiani *et al*, (2016) menyatakan bahwa “Kemampuan kerja merupakan suatu keadaan yang ada pada diri pekerja yang secara sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil guna dalam bekerja sesuai bidang pekerjaannya”. Selanjutnya disebutkan pula bahwa kemampuan seorang individu berasal dari latar belakang pendidikan dan pengalaman serta mengenali tugas-tugasnya. Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan, dan suatu pengalaman Aprina, (2017). Tenaga kerja berbeda dalam melaksanakan tugas/program-program yang ada diperusahaan, hal ini disebabkan karena adanya perbedaan kemampuan masing-masing tenaga kerja. Kemampuan seseorang ada yang sukar untuk ditingkatkan namun ada juga yang bisa meningkat seiring berjalannya waktu.

Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilakukannya (Gibson, 1994). Menurut Robbins (1998), kemampuan kerja adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sesuatu sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan atau tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut.

Manajemen sangatlah penting bagi kehidupan manusia karena manajemen dapat mempermudah pekerjaan manusia dengan spesialisasi pekerjaan serta berkembangnya skala operasi yang ada di era sekarang ini. Ada tiga alasan utama diperlukannya manajemen, yaitu untuk mencapai tujuan, untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling

bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas. Keberhasilan suatu kegiatan atau pekerjaan tergantung dari manajemennya. Pekerjaan itu akan berhasil apabila manajemennya baik dan teratur, dimana manajemen itu sendiri merupakan suatu perangkat dengan melakukan proses tertentu dalam fungsi yang terkait. Maksudnya adalah serangkaian tahap kegiatan mulai awal melakukan kegiatan atau pekerjaan sampai akhir tercapainya tujuan kegiatan atau pekerjaan. Setiap kelompok dalam satu organisasi dimana di dalamnya terjadi interaksi antara satu dengan yang lainnya, mempunyai kecenderungan timbulnya suatu konflik yang tidak dapat di hindarkan.

Konflik terjadi karena di satu sisi personel yang terlibat dalam suatu organisasi mengenai dalam suatu organisasi mempunyai karakter, tujuan, visi dan misi yang berbeda-beda. Kinerja personel merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang personel dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja setiap orang tergantung pada dukungan dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja serta kondisi dan syarat kerja. Untuk itu, perlu diadakan sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja setiap personel.

Konflik yang terjadi antar personel dalam instansi, jika tidak ditangani dengan baik, akan mengakibatkan adanya hambatan bagi personel untuk bekerja sama dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan sehingga kinerja personel tersebut menjadi menurun. Maka dari itu manajemen konflik sangat penting di Polres Sampang karena manajemen konflik merupakan salah satu cara untuk mengoptimalkan sumber daya manusia sehingga kinerja personel bisa maksimal. Dengan adanya manajemen konflik personel menjadi tahu bagaimana pentingnya komunikasi yang baik serta saling memahami perbedaan dan kerjasama untuk menyelesaikan tugas/pekerjaan yang tidak mungkin diselesaikan diri sendiri serta dapat menjadi pelajaran bagi personel untuk lebih berkembang. Keberhasilan suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu personel. Setiap instansi selalu berusaha meningkatkan kinerja personel untuk mencapai tujuan. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja personel. Salah satu ukuran kinerja personel adalah kemampuan intelektual, yang didukung dengan kemampuan menguasai, mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Untuk mencapai kinerja yang tinggi, pimpinan organisasi harus memperhatikan semangat kerja setiap personel. Semangat kerja merupakan sikap mental yang mampu memberikan dorongan bagi seseorang untuk dapat bekerja lebih giat, cepat, dan baik. Semangat kerja personel yang tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja personel yang ada didalam

sebuah organisasi (Murdani, 2012). Selama berada di suatu organisasi atau perusahaan, pasti ada saja beberapa anggota atau personel yang tidak puas atau mengeluh. Keadaan itu tentunya tidak dikehendaki oleh organisasi karena akan berdampak negatif terhadap kinerja organisasi atau perusahaan (Arfiyanti, 2016).

Dari perspektif kemampuan kerja perannya dalam meningkatkan kinerja, Berdasarkan studi empiris/hasil penelitian terdahulu, Pratama *et al*, (2018), mengemukakan dengan mengevaluasi kemampuan kerja yang dimiliki seseorang, maka akan dapat memprediksi hasil kinerja seseorang. Selanjutnya, Pratama *et al*, menjelaskan pegawai sebagai salah satu hal terpenting dalam menjalankan perusahaan tentunya membutuhkan timbal balik. Maka harus melakukan berbagai cara dalam mendorong kinerja pegawai sehingga dapat semakin meningkat. Kemampuan kerja dapat mempengaruhi perilaku pegawai untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja pegawai. Studi empiris Pratama *et al*, (2018), hasil penelitiannya menemukan kemampuan kerja yang sesuai mampu meningkatkan kinerja pegawai semakin meningkat optimal. Di sisi lain, hasil penelitian Setiawan, (2018), dalam jurnal penelitian tentang pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan CV Sinar Agung Surabaya, temuan penelitiannya menjelaskan hubungan yang tidak signifikan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. Adanya perbedaan hasil penelitian pendahulu ini merupakan celah/*Gap Research* untuk dilakukan penelitian lanjutan. Perbedaan hasil temuan penelitian Pratama *et al*, (2018), dan Setiawan, (2018), merupakan *gap reseach* yang memberikan celah untuk penelitian yang akan dilakukan ini/penelitian lanjutan guna pengembangan keilmuan serta menghasilkan konseptual baru tentang kemampuan kerja dan kinerja.

Berdasarkan kajian empiris para peneliti sebelumnya yang mengkaji tentang hubungan manajemen konflik terhadap kinerja menjadi topik bahasan penelitian ini serta menjadi ketertarikan peneliti untuk membuktikan apakah benar seperti itu jika diimplementasikan di lapangan dikaitkan dengan studi empiris penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Lutfiah, (2019), yang mengkaji hubungan pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja. hasil penelitiannya menemukan adanya pengaruh yang positif signifikan antara manajemen konflik terhadap kinerja. Di sisi lain, penelitian terdahulu yang sama-sama mengkaji tentang hubungan manajemen konflik terhadap kinerja, yaitu dilakukan oleh Munazira, (2020), yang mengkaji tentang pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja. Hasil penelitian Munazira, (2020), bertolak belakang dengan penelitian pendahulunya Lutfiah, (2019), yaitu menunjukkan bahwa manajemen konflik memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja. Adanya perbedaan hasil penelitian Lutfiah, (2019), dan Munazira,

(2020) menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan observasi lebih lanjut dan melakukan penelitian lanjutan Karena hal ini merupakan *gab reseach* yang menarik untuk dilakukan penelitian ulang serta menjadi landasan peneliti untuk melakukan penelitian lanjutan.

Berdasarkan pengamatan penulis di Polres sampang, terdapat fenomena bahwa kinerja personel belum tercapai maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan manajemen konflik banyak tidak terselesaikan. Selain disebabkan oleh kemampuan kerja, terdapat factor lain yang menyebabkan kinerja personel tidak sesuai harapan yang diduga karena dipengaruhi oleh semangat kerja personel. Adapun alasan dipilihnya objek penelitian yaitu pada Polres Sampang selain adanya fenomena, juga dikarenakan kemudahan peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian.

Kerangka Konseptual

Dalam menjalankan suatu organisasi, pekerjaan dan tugas-tugas organisasi merupakan pekerjaan kelompok (*team*) dan bukan merupakan pekerjaan yang dikerjakan secara individu, oleh karena itu dibutuhkan adanya kemampuan kerja dan manajemen konflik yang dapat menimbulkan perilaku positif bagi personel. Kemampuan merupakan kekuatan yang berifat relatif dari individu dalam mengidentifikasikan keterlibatan dirinya dalam bagian organisasi. Dengan kata lain kemampuan mengisyaratkan hubungan personel dengan organisasi.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan personel sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Jika manajemen konflik ditumbuhkan dari dalam personel maka akan membentuk suatu kekuatan diri personel dalam menunjang peningkatan kinerja (Mangkunegara, 2015:68). Namun demikian penurunan dapat terjadi pada diri personel. Penurunan kinerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kemampuan kerja, dan manajemen konflik. Jika kemampuan kerja, dan manajemen konflik ini terpenuhi dengan baik, maka seseorang akan bekerja dengan senang hati dan semangat. Seorang personel dengan kemampuan kerja yang baik, bisa menjalani manajemen konflik serta semangat kerja yang tinggi akan mencapai tujuan organisasi.

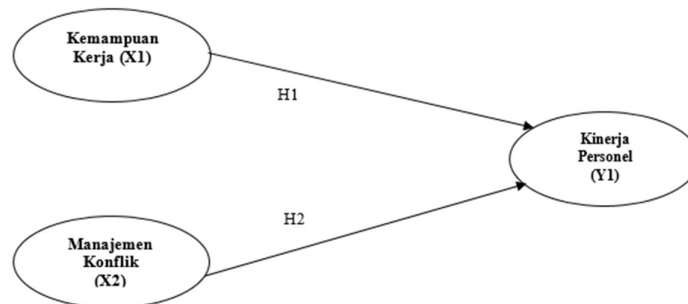
Hasil penelitian Saputra, (2019), menjelaskan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Serta didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Obon, (2022), yaitu kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini juga didukung oleh Pratama, *et. al.*, (2018), yang hasil penelitiannya adalah kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

Penelitian yang dilakukan Wabi, (2021), menjelaskan bahwa manajemen konflik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang

dilakukan oleh Golede, (2020) yang hasil penelitiannya juga menjelaskan bahwa manajemen konflik berpengaruh positif signifikan.

Penelitian yang dilakukan Supriyanto, (2020), menjelaskan temuan penelitiannya bahwa semangat kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pratama, et. al., (2018), yang hasil penelitiannya adalah semangat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

Berdasarkan studi empiris dan hasil penelitian terdahulu yang telah dikemukakan pada bahasan sebelumnya selanjutnya dituangkan dalam perumusan kerangka pemikiran. Agar perumusan tentang kerangka pemikiran penelitian mudah dipahami orang lain, maka selanjutnya dituangkan dalam bentuk gambar kerangka konseptual untuk memperjelas gambaran penelitian ini yang ditunjukkan dalam gambar berikut:



Hipotesis

Perumusan hipotesis penelitian ini dibangun berdasarkan penelitian terdahulu dan kerangka konseptual. Adapun hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi:

H1:Kemampuan kerja berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja personel Polres Sampang.

H2:Manajemen konflik berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja personel Polres Sampang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Menurut Sugiyono, (2019:287), penelitian eksplanatori adalah untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan yang akan diuji kebenarannya. Dalam pelaksanaannya penelitian eksplanatori menggunakan metode penelitian survei. Metode penelitian survei adalah tipe penelitian dengan menggunakan kuisioner atau angket sebagai sumber data utama. Dalam penelitian survei, responden diminta untuk memberikan jawaban singkat yang sudah tertulis di dalam kuisioner atau angket untuk

kemudian jawaban dari seluruh responden di olah menggunakan teknik analisis tertentu (Martono. 2017:19)

Penelitian eksplanatori dalam penelitian ini bermaksud untuk memberikan penjelasan hubungan kausalitas antar variabel-variabel yang diteliti melalui pengujian hipotesis. Adapun variable yang dimaksud yaitu meliputi: variabel bebas yang dimaksud adalah kemampuan kerja dan manajemen konflik; variabel terikat adalah kinerja personel, dan *variable intervening*/pemediasi yaitu semangat kerja.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif. Menurut sugiyono, (2017:8), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Data akan diolah dengan menggunakan analisis statistik program SEM-PLS (*Partial Least Square*).

HASIL PENELITIAN

Uji Signifikansi

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji signifikansi ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
Uji Signifikansi Koefisien Path Pada Model Structural

Korelasi	<i>Original Sample</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
Kemampuan kerja → Kinerja Personel	0.481	0.000	H1 Diterima
Manajemen konflik → Kinerja Personel	0.219	0.000	H2 Diterima

Sumber: Data diolah, smartPLS, 2023

Berdasarkan tabel 1 hasil tentang uji signifikansi path menunjukkan semua variabel signifikan karena nilai P-value < nilai signifikansi 0,05.

Uji Path Coefficiencies

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji path coefficients ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Path Coefficiencies

Korelasi	<i>P Values</i>	Keterangan
Kemampuan kerja → Kinerja Personel	0.000	Signifikan
Manajemen konflik → Kinerja Personel	0.000	Signifikan

Sumber: Data diolah, smartPLS, 2023

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian pengujian hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi 0,05.

Berdasarkan nilai *p-values* pada tabel 2 dapat diinterpretasikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada penelitian ini, yaitu:

1. Uji pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja personel.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kinerja guru sebesar 0.001 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru karena nilai signifikansi $0.001 < 0.05$, maka hipotesis 1 diterima.

2. Uji pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja personel.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh langsung manajemen konflik terhadap kinerja personel, diperoleh nilai *P values* sebesar 0.000 dengan nilai signifikansi $\alpha = 0.05$ atau $0.000 < 0.05$, artinya bahwa manajemen konflik terhadap kinerja personel diterima. Hipotesis 2 yang menyatakan manajemen konflik berpengaruh secara langsung terhadap kinerja personel terbukti kebenarannya dan hipotesis 2 diterima

Uji Pengaruh Langsung

Model struktural adalah model mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antar factor, Malhotra, (2012). Dalam penelitian ini, model struktural digunakan untuk menguji 2 (hipotesis) hipotesis hubungan antar variabel. Hasil pengujian hubungan antar variabel penelitian dimaksud secara lengkap disajikan pada tabel 3 yaitu pengujian pengaruh langsung, seperti pada berikut ini:

Tabel 3
Pengujian Pengaruh Langsung

Korelasi	Original Sample	Keterangan
Kemampuan kerja → Kinerja Personel	0.481	Pengaruh Positif Signifikan
Manajemen konflik → Kinerja Personel	0.219	Pengaruh Positif Signifikan

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.0, diolah, 2023

Berdasarkan table tersebut tentang hasil pengaruh langsung, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan kerja terhadap kinerja personel berpengaruh langsung positif dan signifikan yaitu dibuktikan dengan nilai *Original Sample* yang dimiliki sebesar 0.481.

2. Manajemen konflik terhadap kinerja personel berpengaruh langsung positif signifikan yaitu dengan nilai *Original Sample* yang dimiliki sebesar 0.219.

PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan studi persepsi internal organisasi yang melibatkan personel yang bekerja di Polres Sampang sebagai responden penelitian. Hasil persamaan SEM PLS yang dijelaskan pada bab sebelumnya secara keseluruhan menunjukkan bahwa model yang dibangun diterima sebagai alat analisis dan dapat digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel penelitian. Langkah selanjutnya akan dibahas hubungan antar variabel penelitian secara bertahap sesuai dengan urutan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut.

H1. Kemampuan Kerja Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kinerja Personel Polri

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kemampuan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja personel, artinya bahwa kemampuan kerja mampu membuat perubahan terhadap kinerja personel yang semakin optimal meningkat.

Kemampuan kerja berdampak positif terhadap pemahaman anggota personel pada nilai-nilai kinerja personel yang telah ditetapkan organisasi di lingkungan Kepolisian Resort (Polres) Sampang. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan kerja mampu menciptakan kinerja personel dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan Kepolisian Resort (Polres) Sampang. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan kerja signifikan terhadap kinerja personel, hipotesis 1 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Saputra, (2019), Obon, (2022), tentang kemampuan kerja terhadap kinerja yang menjelaskan temuan penelitian adanya pengaruh langsung dari kemampuan kerja terhadap kinerja. Juga sejalan dengan hasil penelitian Pratama, *et. al.*, (2018), yang menjelaskan terdapat hubungan secara langsung dan signifikan kemampuan kerja terhadap kinerja. Personel harus memiliki kemampuan kerja yang memadai, karena itu menyangkut dengan pencapaian kinerja personel. Kemampuan kerja bisa menjadi dasar dari seorang polisi. Sehingga kemampuan kerja mempengaruhi kinerja personel.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kemampuan kerja terhadap kinerja personel sebesar 0.000 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) semuanya kuat mencerminkan kemampuan kerja karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja personel.

Kemampuan kerja sebenarnya telah digunakan oleh pimpinan Kepolisian Resort (Polres) Sampang sebagai upaya dan komitmen untuk meningkatkan kinerja personel di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai melebihi dari apa yang diharapkan. Perubahan-perubahan yang dilakukan tersebut seperti kinerja personel tercapai melebihi target yang diharapkan organisasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, penelitian ini meneliti tentang kemampuan kerja yang direfleksikan oleh empat indikator, meliputi: 1. Usia; 2. Keterampilan; 3. Pendidikan; dan 4. Pengalaman. Diantara empat indikator paling kuat direfleksikan oleh indikator keterampilan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pimpinan Kepolisian Resort (Polres) Sampang senantiasa mengarahkan keterampilan personel yang memadai sangat mendukung dalam mengidentifikasi risiko yang akan dihadapi terkait pekerjaan; serta keterampilan personel yang memadai akan mendukung personel dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi terkait pekerjaan.

H2. Manajemen konflik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja personel Polri

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa manajemen konflik berpengaruh secara langsung terhadap kinerja personel, artinya bahwa manajemen konflik mampu membuat perubahan terhadap kinerja personel yang semakin optimal.

Manajemen konflik berdampak positif terhadap pemahaman anggota personel pada nilai-nilai kinerja yang telah ditetapkan organisasi di lingkungan Kepolisian Resort (Polres) Sampang. Hal ini dapat diartikan bahwa manajemen konflik mampu menciptakan kinerja personel dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan Kepolisian Resort (Polres) Sampang. Hal ini dapat diartikan bahwa manajemen konflik signifikan terhadap kinerja personel, hipotesis 4 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Wabi, (2021), dan Golede, (2020), tentang manajemen konflik terhadap semangat kerja yang menjelaskan temuan penelitian adanya pengaruh langsung dari kemampuan kerja terhadap semangat kerja.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel manajemen konflik terhadap kinerja personel sebesar 0.000 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) semuanya kuat mencerminkan manajemen konflik karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap manajemen konflik.

Manajemen konflik sebenarnya telah digunakan oleh pimpinan Kepolisian Resort (Polres) Sampang sebagai upaya dan komitmen untuk meningkatkan kinerja personel di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai melebihi dari apa yang diharapkan. Perubahan-perubahan yang dilakukan tersebut seperti kinerja personel tumbuh dengan sendirinya sesuai dengan yang diharapkan organisasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, penelitian ini meneliti tentang manajemen konflik yang direfleksikan oleh empat indikator, meliputi: 1. Keterbatasan SDM; 2. Struktur organisasi; 3. Komunikasi; dan 4. Perbedaan individu. Diantara empat indikator paling kuat direfleksikan oleh indikator perbedaan individu. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pimpinan Kepolisian Resort (Polres) Sampang senantiasa mengarahkan personel agar memiliki semangat kerja yang baik; serta mengarahkan personel selalu berinisiatif dalam mengerjakan tugasnya agar selesai tepat waktu. (Rina Dewi, et al. 2020:14) Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis (Kumala Dewi, Indri et al., 2022 : 29). This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi, et al., 2023 ; 970) Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82) Kondisi kerja yang baik adalah ketika manusia dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal sehat, aman dan nyaman (Pandu Widodo, Hesti et al 2024:73)

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan Kerja adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan Kerja mencakup usia; keterampilan; pendidikan; dan pengalaman. Nilai rata-rata indikator kemampuan kerja adalah sebesar 4.33, yang berarti nilai rata-rata indikator kemampuan kerja tergolong dalam kriteria sangat baik. Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan sesuatu berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat,

atau agresif. Manajemen konflik mencakup keterbatasan SDM; struktur organisasi; komunikasi dan perbedaan individu. Nilai rata-rata indikator manajemen konflik adalah sebesar 4.41, yang berarti nilai rata-rata indikator manajemen konflik tergolong dalam kriteria sangat baik. Semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik dalam organisasi. Kinerja personel adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang personel dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja personel mencakup kualitas kerja; kuantitas kerja; disiplin kerja; inisiatif dan kerja sama. Nilai rata-rata indikator kinerja personel adalah sebesar 4.34, yang berarti nilai rata-rata indikator kinerja personel tergolong dalam kriteria sangat baik.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja personel Kepolisian Resort (Polres) Sampang. Kemampuan kerja direfleksikan oleh 4 indikator meliputi: usia, keterampilan; pendidikan dan pengalaman.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja personel Kepolisian Resort (Polres) Sampang. Manajemen konflik direfleksikan oleh 4 indikator meliputi: keterbatasan SDM; Struktur organisasi; Komunikasi dan Perbedaan individu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfa Beta.
- Anwar, Khoirul. 2018. *Urgensi Penerapan Manajemen Konflik Dalam Organisasi Pendidikan. Fakultas Agama Islam UNISSULA Semarang* 1: (2).
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Moh. 2016. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. 2015. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aziz Sholeh, Abdul et. Al. 2024. Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya, *Journal Of Management and Creative Business* Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Halaman : 82 - 96
- Badudu. 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Bernardin, O., dan Russel, D. 2016. *Perilaku Organisasi Terjemahan Jilid 3*. Yogyakarta: Andi Offset

- Boediono, B. 2015. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buford, J., A. D dan Bedein, A. G. 2014. *Managemen Extention* (2and ed), Albana Cooperative Extention Service Aubun University.
- Davis, Keith dsan Newstrom. 2014. *Perilaku dalam Organisasi Edisi ke Tujuh*. Jakarta: Erlangga.
- De Porter, Bobbi dan Hernacki, Mike. 2014. *Quantum Learning: Membiasakan Belajar Nyaman dan Menyenangkan*. Bandung: Kaifa.
- Dharma, Surya. 2015. *Manajemen Kinerja, Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustak Pelaja
- Djuarsa, Sendjaja S. 2014. *Pengantar komunikasi*. Universitas Terbuka Jakarta
- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Effendy, Onong. 2015. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Engkoswara dan Komaria, Aan. 2012. *Administrasi Pendidikan*, Cet. I; Bandung: Alfabeta.
- Firmansyah, Anang., dan Mahardhika, Budi W. 2018. *Pengantar Manajemen*. Cetakan I. Yogyakarta: Deepublish.
- Gaol, Lumban. 2015. *Teori Stres*. Jakarta: Buletin Psikologi.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2015. *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi Dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Goledema, Nivel. 2020. *Impact Conflict Manajement on Employees Performance in Learning Institutions: A Case of Phonix Research Institute*. Skripsi. Cavendish University Zambia.
- Handoko, T. Hani. 2015. *Managemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta : BPFE.
- Harahap, Fadly Darmawan. 2020. *Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Semangat Kerja Pada PT. Perkebunan Nusantara III (PERSERO) Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Hasibuan. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Heijirachman. 2015. *Manajemen Personalia Edisi Keempat*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hutauruk, Daborah. 2020. *How To Manage Conflick Kiat Menangani Konflik*. Jakarta: Erlangga
- Ibrahim, Adam. 2015. *Perilaku Organisasi, Cetakan Pertama*. Bandung: Sinar Baru.
- Juharni. 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Cet I; Makassar: CV. Sah Media

- Kaswan. 2017. *Psikolohi Industri dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- KBBI. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdiknas.
- Kumala Dewi, Indri et al, 2022 Peningkatan Kinerja UMKM Melalui pengelolaan Keuangan, *Jurnal Ekonomi Akuntansi* , UNTAG Surabaya, Hal ; 23- 36
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lodge, Derek. 2014 . *Philosophy of Education*. New York: McGraw Hill.
- Lutfiah. 2019. *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Guru (Studi Eksperimen di SMPN 3 Pakuhaji Kabupaten Tangerang*. Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
- Malhotra, N. K. 2014. *Basic Marketing Resarch: Integration of Social media*. Jakarta: PT. Index Kelompok Gramedia.
- Mangkunegara. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Perencanaan Dan Pengembangan SDM*. Bandung: Rafika Aditama.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Mc. Clelland, D.C., Atkinson, J. W., Clark, R.A., dan Lowell. 2013. *The Achievment Motive*. New York: Halsted Press.
- Mujahida, Sitti. 2018. Pengantar Manajemen. Makassar: CV. Sah Media.
- Munazira. 2020. *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Sinjai*. Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
- Nasution, M. A. 2014. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2014. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan industry*. Yogyakarta: Gajah Mada Univercity Press.
- Nitisemito. 2015. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Obon, Walter dan Beja, Henderikus Darwin. 2020. *The Effect Of Work Ability and Work Discipline On Employee*
- Pandu Widodo, Hesti et. al. 2024. Dampak Pelatihan, Motivasi dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Karyawan PT. KAI (Persero) di Stasiun Surabaya Pasar Turi *Performance In Five Villages In Magepanda Su-District, Sikka Regency. Proceeding 2nd International Conference on Business & Social Science* 2(1): 759-763
- Poerwadarminta, W. J. S. 2013. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PN Balai Pustaka.

- Pratama, Abdul Aziz Nugraha. 2018. *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal)*
- Pramono Budi,Istanti Enny, Daengs GS,Achmad, Syafi'i, Bramastyo KN,RM ,2023, Impact of Social Media Marketing and Brand Awareness on Purchase Intention in coffe shop culinary in Surabaya, Page. 968 - 977
- Puspita, Weni. 2018. *Manajemen Konflik (Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. Jurnal SINERGI UNITOMO, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21
- Rumini, Sri. 2015. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: ALFABETA
- Sabri, Alisuf. 2016. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.
- Sadirman, A.M. *Interaksi dan Motivasi Pembelajaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2016.