

**PENGELOLAAN SDM, PENGEMBANGAN SDM DAN KONFLIK KARYAWAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA DINAS PARIWISATA KOTA PALEMBANG**



Skripsi

Nama : Nur Sa'adah
Nim : 212020144

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2024

**PENGELOLAAN SDM, PENGEMBANGAN SDM DAN KONFLIK KARYAWAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA DINAS PARIWISATA KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi
Pada Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama: Nur Sa'adah
Nim: 212020144**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nam : Nur Sa'adah
Nim : 212020144
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentras : SDM
Judul Skripsi :Pengelolaan SDM, Pengembangan SDM dan Konflik Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang.

Dengan ini menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2024


METERAI
TEMPEL
BCAKX830350436
Nur Saadah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Pengelolaan SDM, Pengembangan SDM dan Konflik Karyawan
Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang

Nama : Nur Sa'adah
Nim : 212020144
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : SDM

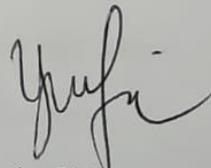
Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal.....

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wani Fitriah, S.E., M. Si
NIDN: 228016501



Yunita Febriani, SE., M.Si
NIDN: 0213029302

Mengetahui,
Dekan
dan Ketua Program Studi Manajemen




Diah Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN: 0229057501

HALAMAN *MOTTO* DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan ingatlah kepada Tuhanmu hendaknya kamu berharap”.

(Q.S: Al Insyirah.6-8)

PERSEMBAHAN

- ❖ Ayahanda Mat Ikhsan
- ❖ Ibunda Sulastri
- ❖ Adikku Siti Ajirotun Nashihah
- ❖ Almamaterku

PRAKATA



Alhamdulillah Rabbil' Alamin, segala puji syukur tiada hentinya penulis haturkan kehadiran ALLAH SWT yang maha pemberi petunjuk, anugerah dan nikmat yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengelolaan SDM, Pengembangan SDM dan Konflik Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang”**. Yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menghaturkan terima kasih dan rasa hormat yang tak terhingga kepada kedua orang tuaku Ayahanda (Mat Iksan) dan Ibunda (Sulastri) tercinta yang merupakan motivator dalam hidupku dan pengorbananya yang telah melahirkan, mengasuh, memelihara, mendidik dan membimbing penulis dengan penuh kasih sayang hingga penulis dapat menyelesaikan studi. Selanjutnya ucapan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya, penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E, M. M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom, DS, S.E., M. Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M. Si., selaku Ketua Program, Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Ibu Wani Fitriah, S.E., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Yunita Febriani, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang dengan sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang memotivasi dan memberikan dukungan kepada saya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmu dan memberikan nasihat-nasihat yang membuat penulis termotivasi untuk semangat belajar serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang membantu kelancaran dalam mengurus administrasi.
7. Pimpinan dan Staff Karyawan Dinas Pariwisata Kota Palembang yang telah memberi izin penulis untuk melaksanakan penelitian di Dinas Pariwisata Kota Palembang.
8. Pintu surgaku, Ibunda Sulastri trimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih, sudah menjadi tempat cerita selama penulis mengerjakan skripsi.
9. Ayahandaku Mat Ikhsan , beliau memang tidak mendampingi penulis menyelesaikan skripsinya namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Saudara saya tercinta adik saya Siti Ajirotun Nashihah, terima kasih banyak atas doa dan segala dukungannya.

11. Teruntuk teman teristimewa saya Muhammad Fikri Alfarizzi, terima kasih banyak atas kesabaran, segala doa dan dukungannya untuk membantu dalam hal menggapai cita-cita saya.

12. Teman-teman seperjuangan kuliah penulis Putri, Shela, Lina, Agnes, Nadila, Tara, Zaski, Pipi yang sudah bersedia menemani dan membantu perkuliahan penulis selama ini.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT, penulis memohon ridho dan magfirah-Nya, semoga segala dukungan serta bantuan semua pihak mendapat pahala yang berlimpah ganda disisi Allah SWT. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, Amin.

Palembang, Mei 2024

Nur Sa'adah

Nim 212020144

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN	iv
DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Kepustakaan.....	10
B. Penelitian sebelumnya.....	26
C. Kerangka pemikiran	31
D. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi penelitian	35
C. Definisi Oprasionalisasi Variabel.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	37

E. Data yang Diperlukan	40
F. Metode Pengumpulan Data.....	40
G. Analisis Data dan Tehnik Analisis	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	52
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74

BABV SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	82
B.Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Data Pra-Riset.....	5
Tabel II. 1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	30
Tabel III. 1	Definisi Oprasional, Variabel Penelitian.....	36
Tabel III. 2	Kerangka Populasi dan Sampel.....	39
Tabel III. 3	Penilaian Rating Scale	44
Tabel IV. 1	Hasil Uji Validitas	59
Tabel IV. 2	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel IV. 3	Kinerja Karyawan (Y)	61
Tabel IV. 4	Pengelolaan SDM (X1).....	63
Tabel IV. 5	Pengembangan SDM (X2).....	65
Tabel IV. 6	Konflik Karyawan (X3)	67
Tabel IV. 7	Analisi Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel IV. 8	Hasil Uji F (simultan)	71
Tabel IV. 9	Hasil Uji t (parsial).....	72
Tabel IV. 10	Hasil Uji Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar IV. 1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar IV. 2	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Gambar IV. 3	Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Identitas Responden

Lampiran 4 Tabulasi Data Kinerja Karyawan (Y)

Lampiran 5 Tabulasi Data Pengelolaan SDM (X1)

Lampiran 6 Tabulasi Data Pengembangan SDM (X2)

Lampiran 7 Tabulasi Data Konflik Karyawan (X3)

Lampiran 8 Jawaban Kuesioner Responden

Lampiran 9 Uji Validitas dan Realibilitas Kinerja Karyawan (Y)

Lampiran 10 Uji Validitas dan Realibilitas Pengelolaan SDM (X1)

Lampiran 11 Uji Validitas dan Realibilitas Pengembangan SDM (X2)

Lampiran 12 Uji Validitas dan Realibilitas Konflik Karyawan (X3)

Lampiran 13 Uji Regresi Linier Berganda dan Determinasi

Lampiran 14 Tabel Uji F

Lampiran 15 Tabel Uji t

ABSTRAK

Nur Sa'adah/ 212020144/ 2024/ Pengelolaan SDM, Pengembangan SDM Dan Konflik Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengelolaan SDM, Pengembangan SDM dan Konflik Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang., Baik secara simultan maupun parsial penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Variabel dalam penelitian ini adalah Pengelolaan SDM (X1), Pengembangan SDM (X2), Konflik Karyawan (X3) dan Kinerja Karyawan (Y). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 74 responden. Data yang digunakan adalah data primer, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang dikuantitatifkan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda, menunjukkan ada pengaruh positif pengelolaan SDM, pengembangan SDM dan Konflik karyawan terhadap kinerja karyawan pada dinas pariwisata kota Palembang ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} 65.590 > F_{tabel} 2,74$. Ada pengaruh positif dan signifikan pengelolaan SDM terhadap kinerja karyawan pada dinas pariwisata kota Palembang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 2.171 > t_{tabel} 1.666$. Ada pengaruh positif dan signifikan pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan pada dinas pariwisata kota Palembang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 3.217 > t_{tabel} 1.666$. Ada pengaruh positif dan signifikan konflik karyawan terhadap kinerja karyawan pada dinas pariwisata kota Palembang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 2.078 > t_{tabel} 1.666$. Hasil uji koefisien determinasi yang memperlihatkan kontribusi yang disebabkan oleh variabel pengelolaan SDM, pengembangan SDM dan konflik karyawan mampu menyebabkan perubahan sebesar 72,6% terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Pengelolaan SDM, Pengembangan SDM, Konflik Karyawan dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Nur Sa'adah/ 212020144/ 2024/ Human resource management, human resource development and employee conflict on employee performance at the Palembang City Tourism Office

This research aims to determine the influence of human resource management, human resource development and employee conflict on employee performance at the Palembang City Tourism Office. Both simultaneous and partial research used is associative. The variables in this research are Human Resource Management (X1), Human Resource Development (X2), Employee Conflict (X3) and Employee Performance (Y). The sample in this study amounted to 74 respondents. The data used is primary data, with data collection techniques using questionnaires. The data analysis method used in this research is quantitative qualitative. The analysis technique used is multiple linear regression. The results of multiple linear regression analysis show that there is a positive influence of Human Resource Management, Human Resource Development and Employee Conflict on employee performance at the Palembang City Tourism Office as indicated by the Fcount value of 65,590 > Ftable 2.74. There is a positive and significant influence of Human Resources management on employee performance at the Palembang city tourism office, shown by the tcount value of 2,171 > rtable 1,666. There is a positive and significant influence of Human Resources development on employee performance at the Palembang city tourism office as shown by the value of tcount 3.217 > ttable 1.666. There is a positive and significant influence of employee conflict on employee performance at the Palembang city tourism office as indicated by the tcount value of 2.078 > ttable 1.666. The results of the coefficient of determination test show that the contribution caused by the variables Human Resource Management, Human Resource Development and employee conflict can cause a change of 72.6% in employee performance.

Keywords: Human resource management, human resource development, employee conflict and Employee Performance.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu ilmu atau cara dalam mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia atau tenaga kerja dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia adalah pelaksana seluruh kebijakan organisasi sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan yang memadai. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu didasari oleh semua tingkatan manajemen suatu organisasi. Sumber manusia adalah berupa manusia yang digerakkan yang dipekerjakan dalam sebuah organisasi atau perusahaan sebagai penggerak, pemikir dan perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi, (Elbadiansyah, 2019:1).

Pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan melalui proses yang benar, agar semua kegiatan pengelolaan SDM dapat berjalan pada jalurnya dengan tujuan memudahkan pengelolaan. Dengan mengikuti proses pengelolaan yang benar maka pencapaian tujuan perusahaan mudah dicapai. Karyawan harus diberlakukan sebagaimana layaknya manusia, yang tidak kalah pentingnya adalah mereka harus diperlakukan secara adil sesuai beban dan tanggung jawabnya. Dan karyawan harus mengerjakan seluruh yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya secara sungguh-sungguh sehingga menghasilkan produk yang diinginkan perusahaan, (Kasmir, 2019:7). Pengelolaan sumber daya manusia harus

memperlakukan karyawan sesuai dengan norma-norma yang berlaku akan memberikan rasa keadilan kepada manusia yang terlibat. Perlakuan pengelolaan manusia ini perlu dilakukan dengan manajemen yang profesional seperti memberikan motivasi yang kuat kepada karyawan untuk memajukan perusahaan, (Kasmir, 2019:5).

Kinerja sumber daya manusia sangat menentukan hasil kinerja baik kuantitas maupun kualitas yang di capai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Suatu perusahaan membutuhkan karyawan sebagai tenaga kerjanya guna meningkatkan produk yang berkualitas. Mengingat karyawan menjadi aset penting bagi perusahaan, banyak hal yang perlu diperhatikan terkait peningkatan kinerjanya, (Simamora, 2017:16). kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral etika, (Afandi 2018:83). Kinerja adalah nilai dari perangkat perilaku karyawan yang berkontribusi baik secara positif maupun negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi. Peningkatan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar tujuan yang diinginkan oleh perusahaan akan meningkat apabila terdapat kerjasama dan hubungan baik antara atasan dan bawahan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan meningkatkan kinerja perusahaan. Untuk itu karyawan sebaiknya

diperlukan sebagai patner kerja bukan sebagai pekerja semata, (Kasmir, 2019:83).

Untuk meningkatkan kemampuan kinerja para karyawan perusahaan harus menjalankan usaha-usaha pengembangan karyawanya, (Arief, Tri dan Zulfikar, 2022:3). Pengembangan SDM tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga didalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu, organisasi perlu terus melakukan pengembangan SDM, karena investasi didalam SDM merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari manusia, (Edy, 2009:62).

Selain pengelolaan SDM penghindaran konflik dalam sebuah organisasi juga sangat diperlukan, Menurut Kholilah (2019:99) konflik adalah perselisihan atau pertentangan antar individu dengan individu, antar individu dengan kelompok, anatar individu dengan organisasi, antar kelompok dengan kelompok, antar kelompok dengan organisasi, dan antar organisasi dengan organisasi.

Konflik dalam perusahaan memberikan dampak yang positif maupun negatif bagi perusahaan. Secara positif adanya konflik terhadap meningktnya ritme kerja, membuat pekerjaan cepat selesai dan meningkan kedisiplinan karyawan. Sedangkan secara negatif konflik dalam perusahaan

dapat menyebabkan stres kerja, menurunnya kepuasan kerja, (Tamauka, dkk. 2015). Konflik didalam suatu perusahaan, ketika didalamnya ada interaksi antara satu dengan yang lainnya, pasti ada kecenderungan untuk timbul konflik. Di perusahaan terjadi interaksi juga antara atasan dengan bawahan, staf dengan staf yang lain, dan sebagainya yang dapat menimbulkan konflik. Konflik berkaitan dengan perasaan manusia, seperti perasaan diabaikan, disepelekan, tidak dihargai, perasaan kecewa karena karena kelebihan tekanan kerja dan sebagainya. Sehingga perasaan-perasaan tersebut dapat menimbulkan kemarahan dan keadaan tersebut dapat mempengaruhi kegiatan seseorang yang dapat menurunkan kinerja karyawan didalam perusahaan, (Danang dan Witanto : 2023).

Dinas Pariwisata adalah sebuah instansi pemerintah yang berjalan atau bertugas dalam pariwisata, yang bertujuan untuk mengenalkan tempat-tempat wisata yang berada di Kota maupun daerah asalnya, agar dapat menjadi sebuah destinasi bagi para pelancong atau wisatawan dari luar daerah tersebut atau luar negeri, serta membuat daerah atau kota tersebut tinggi kunjungan dari luar daerah maupun luar negeri. Dinas Pariwisata Kota Palembang yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin No.3, Talang Semut, Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121, ialah sebuah instansi yang bertugas untuk mengenalkan pariwisata yang ada di Kota Palembang, agar Kota Palembang dapat menjadi salah satu Kota dengan destinasi yang menarik serta dapat dikenal oleh dunia internasional.

Berdasarkan hasil responden pra-riset terhadap 25 orang responden pada Dinas Pariwisata Kota Palembang , maka dapat dikemukakan permasalahannya, sebagai berikut :

Tabel I.1
Data Pra-riset

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Karyawan bekerja dengan kualitas yang baik	5	20
2.	Karyawan mampu memenuhi target perusahaan	6	19
3.	Terjalinya hubungan antar karyawan dengan baik	8	17
4.	Perusahaan tidak jelas dalam pembagian tugas kerja	10	15
5.	Adanya pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja pada perusahaan	7	18
6.	Karyawan mampu menyelesaikan tugas sesuai target yang diberikan	8	17
7.	Kurangnya motivasi pada karyawan	3	22
8.	Tugas yang diberikan sudah sesuai dengan kepribadian karyawan	6	19
9.	Karyawan diberikan tugas sesuai dengan keterampilan yang dimiliki	12	13
10.	Adanya Pertentangan antar karyawan dalam menyelesaikan tugas	10	15
11.	Terjalinya komunikasi yang baik antar karyawan	9	16
12.	Karyawan merasa puas dengan hasil kinerja karyawan lain	7	18

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Palembang 2023

Berdasarkan data pada tabel I.1 Fenomena kinerja karyawan dapat dipicu dengan kurangnya pengelolaan SDM pengembangan SDM dan konflik yang terjadi. Sehingga berdampak terhadap kinerja karyawan di Dinas Pariwisata Kota Palembang yang mengalami penurunan kualitas kinerja karyawan, yang mengakibatkan target perusahaan tidak terpenuhi dan hubungan antar karyawan kurang baik satu sama lain. Maka dari itu

dibutuhkan pengembangan sumber daya manusia dari perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan itu sendiri, jika karyawan tidak memiliki kinerja dan tanggung jawab maka karyawan belum mampu untuk bekerjasama dengan karyawan lain untuk menyelesaikan target yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Tingkat pengelolaan sumber daya manusia masih kurang cukup dikarenakan adanya beberapa permasalahan seperti perusahaan tidak jelas dalam memberikan pembagian tugas kerja kepada karyawan, kurangnya pelatihan pada karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja, selain itu karyawan masih belum mampu menyelesaikan tugas sesuai target yang diberikan perusahaan. permasalahan tersebut dapat mengakibatkan kinerja karyawan menurun. Sehingga menyebabkan Fenomena pada pengelolaan sumber daya manusia karyawan di Dinas Pariwisata Kota Palembang masih rendah.

Fenomena pengembangan sumber daya manusia menyebabkan kinerja karyawan menurun karena kurangnya dorongan motivasi perusahaan untuk karyawan sehingga karyawan malas untuk bekerja, tugas yang diberikan perusahaan tidaksesuai dengan kepribadian karyawan, selain itu karyawan tidak diberikan tugas sesuai dengan keterampilan karyawan. Permasalahan tersebut dapat mengakibatkan tidak tercapainya keinginan perusahaan sehingga kinerja karyawan turun.

Fenomena konflik karyawan adanya permasalahan yang terjadi seperti pertentangan antar karyawan dalam menyelesaikan tugas, kurang terjalinya komunikasi yang baik antar karyawan, selain itu karyawan merasa tidak puas dengan hasil kinerja karyawan lain yang menyebabkan perselisihan komunikasi sehingga menimbulkan sifat negatif dan kinerja karyawan menurun yang disebabkan karena adanya konflik terhadap sesama karyawan ataupun kelompok karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul **Pengelolaan SDM, pengembangan SDM dan konflik karyawan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh pengelolaan SDM, pengembangan SDM dan konflik karyawan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Kota Palembang?
2. Adakah pengaruh pengelolaan SDM terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata kota Palembang?
3. Adakah pengaruh pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan pada Dinas pariwisata Kota Palembang?
4. Adakah pengaruh konflik karyawan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengelolaan SDM, pengembangan SDM dan konflik karyawan terhadap kinerja karyawan pada Di Dinas Pariwisata Kota Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh pengelolaan SDM terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata kota Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan pada Dinas pariwisata Kota Palembang
4. Untuk mengetahui pengaruh konflik karyawan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Kota Palembang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia Pendidikan khususnya konsentrasi SDM dan untuk meningkatkan wawasan mengenai pentingnya motivasi terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Dinas

Untuk mengetahui seberapa besar pengelolaan SDM, pengembangan SDM dan konflik karyawan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Kota Palembang.

3. Bagi Almameter

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang sebagai wahana menggali ilmu

pengetahuan khususnya mengetahui pengelolaan SDM, pengembangan SDM dan konflik karyawan terhadap kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, Dan Indikator)*. Riau : zanafa publishing
- Agustina, G., & Febrian, F. (2022). “Peran Manajemen Konflik terhadap Performansi Kerja dan Produktivitas Organisasi pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat.” *Organum: Jurnal Sainifik Manajemen dan Akuntansi*, 5(1), 96-106.
- Ali Hasan (2013). *Marketing*, Cetakan Pertama, Media Pressdindo Yogyakarta.
- Arief Subyanto, Tri Mardiana dan Zulfikar Muhammad Hasan. (2022). *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu. Yogyakarta
- Arif Yusuf Hamali, S,S, M.M (2018). ”Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service)”, Jakarta
- Aripto, L., Sudirman, S., & Hendra, H. (2019). “Pengaruh pengembangan SDM, Motivasi Kerja dan Fasilitas Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Sungai Penuh”. *Kolektivita*, 2(1), 1-
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., & Choiryah (2019). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: Noerfikri
- Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu.
- Hasibuan, Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Iqbal, Hasan (2018). “Analisis Data Penelitian dengan Statistik”. Jakarta: Bumi Aksara
- Ismainar, H. (2018). “Manajemen Unit Kerja”. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Iswandi (2021). “Analisis Pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Dan Motivasi Melalui Reward System”. *Artikel Studi Manajemen Sumber Daya Manusia*, Vol.01 No 3
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Cetakan Kelima. Depok:Rajawali
- Kholilah (2018). *Perilaku Organisasi*. Edisi Perama. Palembang :Noerfikri
- Krismiayati. (2017). “Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di sd Negeri Inpres ngkasa Biak”. *Jurnal Officer*, 3(1),44

- Kusnaldi & Candra (2018). *Teori dan Manajemen Stres (Konteporer Dan Islam)*. Malang: Taroda
- Mangkunegara,A.A Anwar Prabu. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Bandung : Remaja Rusdakarya
- Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed). Alfabeta
- Munazira, M. (2020). “Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)” Kab. Sinjai (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai).
- Prasadj, Ricardo. (2018). *Human Capital Managemen In Media*. Bogor
- Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.Si (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta
- Robbins,S. P., & Judge, T.A. (2019). *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rohayati, W., & Sumanti, D. (2019). “Analisis Pengelolaan Pariwisata oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Merangin Tahun 2018”. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 8(1), 29-34.
- Simamora. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia
- Singodimedjo dalam Edy Sutrisno. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja*, Jakarta:Kencana
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang, dan Witanto A. Widodo. (2023). “Konflik Kerja : Kebaikan atau Keburukan”. Kalijaga
- Syukron, M., Hendriani, S., & Maulida, Y. (2022). “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pariwisata Provinsi Riau”. *Jurnal Daya Saing*, 8(2), 168-176.
- Tamauka M.G, Dkk. (2015). “Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan”, *Jurnal Emba*, Hal (001-118).