

**KONFLIK PERAN PADA ANGGOTA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA PROVINSI SULAWESI SELATAN,
KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI



**ATHIRA SAPIRA
NIM:105721100820**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**KONFLIK PERAN PADA ANGGOTA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA PROVINSI SULAWESI SELATAN
KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh :

ATHIRA SAPIRA
NIM:105721100820

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (Q.S. Al Insyirah: 6-8)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta Bapak Suparman dan Ibu Stin Anace yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik moral dan moril tak terhingga, serta orang-orang yang saya sayang dan almamater Biruku

PESAN DAN KESAN

Selalu ada harga dalam sebuah proses, berjuanglah untuk diri sendiri. Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan dan tidak ada kemudahan tanpa doa. Kerjakan, Tawakal, Ikhlas !



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong
Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Athira Sapira
NIM : 105721100820
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan
panitia pengujiskripsi strata satu (S1) pada tanggal 20 April 2024, di Fakultas
Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 April 2024

Menyetujui,

Pembimbing I,


Muh. Nur. R. SE..M.M
NIDN: 0927078204

Pembimbing II,


Hi. Nurhaya. ST..M.M
NIDN: 0909098701

Mengetahui,


Dekan
Dr. Andi Jam'an. SE..M.Si
NBM: 651 507


Ketua Program Studi
Manajemen,
Nasrullah. SE..M.M
NBM: 1151 132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
HALAMAN PENGESAHAN

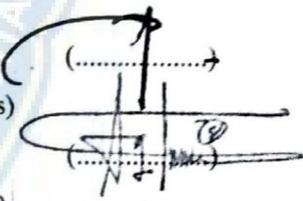
Skripsi atas Nama : Athira Sapira, Nim : 105721100820, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 005/SK-Y/61201/091004/2024M, Tanggal 11 Syawal 1445 H / 20 April 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 11 Syawal 1445H
20 April 2024 .M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, SE., M. ACC
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Drs. Asdi, M.M
2. Muh. Nur. R, SE., M.M
3. Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.M
4. Hj. Nurinaya, ST., M.M


(.....)


(.....)


(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 651-507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Athira Sapira
Stambuk : 105721100820
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 20 April 2024



Membuat Pernyataan,

Athira Sapira
NIM: 105721100820

Diketahui Oleh,

Ketua Program Studi
Manajemen,

Nasrullah, SE.,M.M
NBM: 1151 132



Dr. Andi Jam'an, SE.,M.Si
NBM: 651 507

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Athira Sapira
NIM : 105721100820
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 20 April 2024

g Membuat Pernyataan,



Athira Sapira
NIM: 105721100820

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **Bapak Suparman dan Ibu Stin Anace** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan Seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Muh. Nur, R, SE., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Hj. Nurinaya, S.T., M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan Skripsi hingga ujian Skripsi
6. Bapak Dr. Syarifuddin Sulaiman, S.E., M.Si selaku Penasehat Akademik yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam rangka mencapai prestasi studi yang optimal.
7. Bapak\Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Pimpinan, staf dan anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan terima kasih telah membantu memberikan fasilitas tempat penelitian dan arahan kepada penulis.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020, terkhusus Manajemen 20 A yang senantiasa memberikan bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
11. Untuk Abang tercinta Haeruddin terima kasih selalu ada, menjadi support system terkuat dan sabar.

12. Saudara seperjuangan Beban Nomiseu Safitri, Nurdaeni, Vira Prithy Fani yang senantiasa menjadi teman pengibur yang setia dan receh.
13. Sahabat tercinta Arini Prastika Putri terima kasih selalu menjadi teman untuk berkeluh kesah, memberikan semangat dan motivasi.
14. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, Maret 2024

Penulis

Athira Sapira

ABSTRAK

ATHIRA SAPIRA 2024. Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Muh. Nur R dan Nurinaya

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui konflik peran yang dialami anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar. Adapun jenis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian yang dapat ditulis menunjukkan bahwa anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan mengalami konflik peran yang tergolong sedang saat melakukan tugasnya di lapangan. Dilihat dari dimensi konflik peran, peneliti menemukan ada enam faktor yang mempengaruhinya yaitu mengabaikan aturan (perilaku tidak disiplin), pengalihan pekerjaan, kesulitan mengambil keputusan, rasa emosi, rasa bersalah dan ketidaksesuaian peran. Dari keenam faktor tersebut yang paling mempengaruhi konflik peran pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan adalah mengabaikan aturan (perilaku tidak disiplin). Meskipun mereka menghadapi konflik peran, mereka tetap menjunjung tinggi sistem humanis, melayani dengan tegas dan menjunjung tinggi hal – hal preventif atau pencegahan.

Kata kunci : Konflik Peran

ABSTRACT

ATHIRA SAPIRA 2024. Role Conflict among Members of the Civil Service Police Unit of South Sulawesi Province, Makassar City. Thesis, Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Muh. Nur R and Nurinaya.

This research is a type of qualitative research with the aim of finding out the role conflicts experienced by members of the Civil Service Police Unit of South Sulawesi Province, Makassar City. The type of data used is descriptive qualitative with data collection through observation and interviews. The research results that can be written show that members of the South Sulawesi Province Civil Service Police Unit experience moderate role conflict when carrying out their duties in the field. Looking at the dimensions of role conflict, researchers found that there are six factors that influence it, namely ignoring rules (undisciplined behavior), job transfer, difficulty making decisions, feelings of emotion, guilt and nonconformity role. From six the factor that most influences role conflict among members of the Civil Service Police Unit of South Sulawesi Province is ignoring the rules (undisciplined behavior). Even though they face role conflicts, they still uphold the humanist system, serve firmly and uphold preventive matters.

Keywords : *Role Conflict*



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
ABSTRAK.....	xi
ABTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori	6
1. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2. Konflik Peran	7
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Konsep.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Fokus Penelitian	24
C. Situs dan Waktu Penelitian	25
D. Jenis dan Sumber Data.....	25

E. Informan.....	26
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Metode Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
B. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	34
C. Analisis Dan Interpretasi (Pembahasan).....	43
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	53



DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 3. 1 Informan.....	26



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	33



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
Lampiran 1 Lembar Observasi.....	54
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	55
Lampiran 3 Coding Wawancara	56
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Utama.....	59
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Kunci.....	61
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan Tambahan 1	64
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan Tambahan 2	67
Lampiran 8 Persuratan.....	69
Lampiran 9 Foto Dokumentasi	74
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	76

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konflik peran merupakan suatu kondisi ketika seseorang berada dalam situasi yang tidak sesuai dengan harapan mereka, dibebani dengan tanggung jawab yang tidak sebanding dengan peran bahkan bertentangan dengan pribadinya (Rashida, 2020). Akibatnya, individu yang mengalami konflik peran akan sulit bertindak dan mengambil keputusan. Konflik peran juga dapat terjadi ketika harapan individu yang disampaikan terhadap organisasi tidak selaras dengan individu lain dalam organisasi maupun luar organisasi. Oleh karena itu konflik peran perlu diperhatikan secara seimbang dengan cara memelihara dukungan sosial dan merubah cara berpikir irasional yang hanya mengganggu kenyamanan saat bekerja.

Konflik peran, yang berwujud konflik intrapersonal atau berasal dari dalam diri seseorang, seringkali muncul pada orang-orang yang mempunyai peran di luar struktur organisasi. Salah satu variabel kepribadian yang berperan signifikan dalam konflik peran yaitu *Self Efficacy* atau efikasi diri yang mengacu pada pandangan tentang kemampuan seseorang untuk memotivasi dirinya sendiri, mendapatkan pengetahuan, dan melakukan berbagai tugas yang diperlukan untuk menangani kondisi sulit (Cahyadi, 2022). Konflik peran juga dapat berasal dari interaksi kerja yang kurang ramah dengan atasan dengan rekan kerja sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik dan perkelaihan.

Menurut (Lase et al., 2019) Ketika seseorang dihadapkan pada perilaku yang tidak sesuai dengan keyakinan atau nilai-nilainya maka akan

memincu terjadi konflik peran. Akibatnya, organisasi dan anggotanya akan terkena dampak jika tidak segera ditangani. Dampak terhadap individu itu sendiri antara lain buruknya keterampilan sosial, perilaku agresif, rendahnya prestasi kerja, dan ketidakpuasan kerja. Sedangkan dampak konflik peran bagi organisasi meliputi peningkatan jumlah anggota yang tidak hadir di tempat kerja, yang mengakibatkan penurunan tingkat produktivitas pegawai serta gangguan terhadap prosedur normal yang digunakan di tempat kerja.

Namun demikian, pada sisi lain konflik peran ini juga memiliki dampak yang tidak begitu baik pada perilaku anggota organisasi di lapangan. Diantaranya terbentuk ketegangan di tempat kerja, berkurangnya komitmen terhadap organisasi, dan buruknya kinerja secara keseluruhan, salah satunya adalah tindakan represif yang bersifat mengekang dan menindas. Individu yang mengalami konflik peran sering kali merasa berada pada posisi yang salah saat bekerja sehingga membuat mereka merasa tidak tenang dan ingin menunda-nunda pekerjaan. Hal ini pada akhirnya akan menimbulkan keraguan untuk melaksanakannya.

Secara operasional, konflik peran dapat didefinisikan sebagai ketidaksesuaian antara perilaku yang ditentukan untuk suatu peran; antara waktu, sumber daya, atau kemampuan dan perilaku dalam menjalankan suatu peran; dan kebijakan, standar, dan rekomendasi dari eksekutif senior yang menggabungkan berbagai masukan dari organisasi (Palomino & Frezatti, 2016 dalam Maulidina & Frianto, 2021)

Konflik peran sering terjadi ketika anggota organisasi melaksanakan tugasnya di lapangan karena pekerjaan yang mereka lakukan berhubungan langsung dengan kepentingan orang banyak. Disatu sisi, mereka harus

bekerja keras untuk menyelesaikan tanggung jawab utama mereka. Sebaliknya, mereka bekerja untuk memenuhi standar masyarakat.

Mengingat hal ini, ada salah satu kasus yang terjadi pada Selasa, 01 Agustus 2023, seperti yang dilaporkan oleh Syahidallah pada laman detik Sulsel. Terjadi keributan di Gedung Olah Raga (GOR) Kantor Gubernur Sulsel, Jalan Urip Sumoharjo. Keributan tersebut terjadi antara oknum Satuan Polisi Pamong Praja dengan salah satu tim official bulu tangkis. Dalam video yang tersebar luas, terlihat sejumlah oknum Satuan Polisi Pamong Praja mengejar salah seorang tim official lain. Orang yang dikejar itu tampak hendak ditonjok oleh personel Satpol PP. Tidak hanya itu, oknum Satpol PP juga terlihat melayangkan tendangan ke orang yang dia kejar.

Kondisi tersebut menandakan bahwa sejumlah oknum Satuan Polisi Pamong Praja telah mengalami konflik peran. Akibatnya, timbul ketidaknyamanan di tempat kerja yang mengurangi kemampuan mereka untuk bekerja secara efisien di lapangan dan menyulitkan mereka mengukur sikap terhadap tindakan yang tepat.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat diasumsikan bahwa pengaruh konflik peran lebih berdampak pada individu yang bekerja dilapangan. Oleh karena itu, peneliti terpacu untuk melakukan penelitian tambahan untuk mengetahui lebih jauh mengenai konflik peran yang dihadapi anggota Satuan Polisi Pamong Praja, Kota Makassar. Topik ini diangkat dalam skripsi berjudul **“Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dituangkan dalam latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah untuk menjadi fokus penelitian ini adalah “Bagaimana konflik peran yang dialami anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar dalam melaksanakan tugasnya di lapangan”?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui konflik peran yang dialami anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar dalam melaksanakan tugasnya di lapangan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah konseptual ilmu pengetahuan dan wawasan mahasiswa mengenai konflik peran di dunia kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bukti empiris mengenai deskripsi konflik peran yang dialami oleh anggota Satuan Polisi Pamong Praja sehingga dapat dijadikan sebagai masukan dalam pengembangan di instansi terkait

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis dalam menambah ilmu pengetahuan serta wawasan, dan menjadi acuan untuk penelitian berikutnya. Sekaligus untuk mengembangkan pengetahuan penulis dalam mengetahui konflik peran pada anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Aula et al., 2022) memperoleh, mengelola, dan melestarikan sumber daya manusia sebagai aset paling berharga dalam suatu perusahaan dilakukan melalui proses perencanaan, pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Pada tingkat individu, tim atau kelompok, atau bahkan organisasi itu sendiri, pengelolaan sumber daya manusia berkontribusi terhadap peningkatan ketahanan organisasi. Ketahanan organisasi dipengaruhi oleh variabel-variabel antara lain optimisme, rasa percaya diri, akuntabilitas, kelompok keamanan psikologis, struktur, improvisasi, modal sosial, dan fokus pada kegagalan organisasi.

Tujuan dasar manajemen sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya manusia dimanfaatkan secara efektif untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Tujuan utamanya dapat dispesifikasikan sebagai berikut:

- a. Organisasi di seluruh dunia dapat mencapai tujuan mereka dengan cepat dan efisien dengan memastikan tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Efektif menggunakan sumber daya manusia yang tersedia.
- b. Meningkatkan aktualisasi diri dan kebahagiaan kerja sumber daya manusia

- c. Menciptakan kehidupan kerja yang bermakna yang menjadikan penetapan tugas pada organisasi sebagai prosedur yang sesuai untuk keadaan individu dan masyarakat.
- d. Menjaga perilaku internal dan eksternal organisasi sesuai dengan kode etik
- e. Menyinkronkan tujuan individu atau kelompok dengan tujuan organisasi.

2. Konflik Peran

a. Definisi Konflik Peran

Konflik adalah persaingan berbahaya yang dimotivasi oleh ambisi dan sikap emosional untuk sukses. Jika suatu konflik tidak dapat diatasi maka akan menimbulkan ketegangan, permusuhan, perkelahian, dan ketidapuasan (Gunawan et al., 2022). Konflik peran merupakan suatu kondisi psikologis yang dapat membuat seseorang merasa tidak nyaman dan berpotensi menurunkan motivasi kerjanya yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerjanya (Cahyadi, 2022).

Menurut (Warisi & Lestari, 2022) konflik peran adalah kumpulan asumsi tentang bagaimana seseorang berperilaku terhadap posisi tertentu dalam kelompok organisasi. Harapan-harapan ini diciptakan oleh tuntutan pekerjaan, undang-undang dan peraturan. Ketika ada ekspektasi peran terhadap tugas yang harus diselesaikan dan sikap yang harus ditunjukkan, maka hal ini menjadi kacau. Persepsi yang tidak konsisten tentang peran dapat menyebabkan konflik peran bagi setiap orang.

Konflik peran terjadi ketika dua atau lebih permintaan yang berkaitan dengan masalah pekerjaan tidak sejalan satu sama lain. Konflik peran mengukur ketidasesuaian kebutuhan suatu peran, dimana kesesuaian dilihat dalam kaitannya dengan sejumlah faktor yang mempengaruhi kinerja pekerjaan. Misalnya, seseorang yang diharapkan untuk melaksanakan dua atau lebih fungsi dalam sebuah organisasi akan menemukan bahwa tuntutan dari peran tersebut tidaklah sama.

Konflik peran juga didefinisikan sebagai ketidaksesuaian antara peran yang dikomunikasikan dengan harapan yang dinyatakan (Ribhan et al., 2020). Konflik yang muncul dalam diri seseorang mungkin bisa disamakan dengan konflik peran. Hal ini akan terjadi jika seseorang merasa tidak yakin dengan pekerjaan yang seharusnya mereka lakukan, jika berbagai tuntutan pekerjaan bertentangan satu sama lain, atau jika mereka diminta untuk melaksanakan tugas di luar cakupan keahliannya.

Penjelasan lain di kemukakan oleh Fanani *at al.*, 2008 (dalam Cahyadi, 2022) seseorang mungkin menderita gejala psikologis konflik peran. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan mungkin membuat kurang termotivasi untuk bekerja, sehingga berdampak buruk pada kinerja. Konflik peran muncul ketika anggota suatu organisasi mempunyai ekspektasi yang berbeda dengan ekspektasi pemangku kepentingan internal dan eksternal.

Hal yang hampir sama juga dikemukakan oleh Goldman dan Milman, 1969 (dalam Rahmayati, 2020) menyatakan bahwa Konflik

peran terjadi ketika seseorang memiliki ekspektasi yang bertentangan tentang perannya baik dari lingkungannya maupun dirinya sendiri pada saat yang bersamaan. Adapun pengertian Konflik peran menurut Kun Maryati, 2007 (dalam Sopiyan & Abdul Aziz, 2019) konflik peran terjadi ketika dua atau lebih tekanan hadir pada saat yang sama dan mengganggu atau mencegah kepatuhan terhadap satu hal.

Seseorang yang memegang peran di luar struktur organisasi lebih mungkin menghadapi konflik peran akibatnya, para individu tersebut akan merasakan tekanan dari keduanya terkait beban kerja mereka. Konflik peran muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara harapan peran dengan kebutuhan dan nilai-nilai individu sehingga menimbulkan konflik pada satu pihak atau lebih dimana peran yang dimainkan akan ketat, terombang-ambing, dan tersesat (Ananda et al., 2022)

Berdasarkan beberapa definisi konflik peran di atas secara umum dapat diasumsikan bahwa konflik peran adalah Ketidaksesuaian dalam perilaku dan proses kognitif yang disebabkan oleh persaingan ekspektasi dari berbagai peran yang dimainkan. Konflik peran terjadi ketika nilai-nilai pribadi seseorang bertentangan dengan harapan internal atau eksternal.

b. Jenis – Jenis Konflik Peran

Manusia selalu mengalami konflik peran, baik sebagai individu maupun sebagai sosial. Menurut Wijono, 2010 (dalam Endarwita et al., 2021) konflik peran dapat dikelompokkan dalam dua unsur yaitu :

- 1) Konflik internal yang terjadi ketika ada pertentangan dalam diri seseorang.
- 2) Konflik dalam lingkungan organisasi yang terjadi ketika seseorang memiliki kepentingan yang berbeda dengan kepentingan orang atau kelompok lain yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.

Konflik peran antar individu dengan diri sendiri atau konflik internal dapat dihindari di setiap organisasi, namun meminimalkan konflik dalam individu adalah hal yang paling penting. Tentu organisasi akan mendapatkan keuntungan dari kemampuan seseorang dalam menangani konflik tersebut, namun orang yang kurang mampu dalam hal tersebut akan memberikan dampak negatif seperti stres kerja atau bahkan keinginan untuk keluar dari organisasi.

Suatu pekerjaan bisa saja mempunyai inkonsistensi internal seperti konflik antar individu dengan lingkungan organisasi. Seseorang yang memainkan satu atau lebih peran mungkin akan mendapatkan tugas yang saling bersaing. Harapan yang bertentangan dalam peran yang sama dikenal sebagai ketegangan peran.

Ada enam macam tipe konflik peran, yang relatif umum terlihat dan dijumpai pada berbagai organisasi yaitu :

- 1) Konflik intra pengirim (*Intrasender conflict*)

Konflik seperti ini muncul ketika seorang supervisor memberikan beberapa tugas yang tidak sesuai (*incompatible*)

- 2) Konflik antar pengirim (*intrasender conflict*)

Ketika keinginan atau instruksi seorang atau kelompok bertentangan dengan harapan atau arahan orang atau kelompok lain, maka konflik seperti ini akan muncul. Ilustrasinya adalah jika seorang manajer menginstruksikan supervisor untuk meningkatkan produktivitas, dan karyawan menjelaskan bahwa segala upaya untuk memenuhi perintah tersebut akan menimbulkan masalah.

3) Konflik orang – peran (*person – role conflict*)

Konflik seperti ini muncul ketika harapan terhadap fungsi tugas bertentangan dengan kebutuhan atau cita – cita individu yang terlibat. Contohnya; seorang eksekutif yang diinstruksikan untuk membayar suap kepada pejabat tertentu mungkin menganggap tugas tersebut sangat tidak etis. Disisi lain, dia merasa sulit untuk tidak memenuhi perintah tersebut karena pertimbangan yang berkaitan dengan karirnya.

4) Konflik yang timbul karena beban kerja yang berlebihan (*in role overload conflict*)

Dalam keadaan ini, seseorang dihadapkan pada permintaan dan tuntutan dari berbagai sumber yang tidak mungkin dipenuhi dalam jangka waktu yang ditentukan dan dalam standar kualitas yang telah ditentukan. Teka – teki semacam ini merupakan permasalahan abadi dalam tugas seorang pemimpin.

5) Ambiguitas perananan (*role ambiguity*)

Permasalahan ini terjadi ketika kewajiban seseorang diberikan kepadanya secara tidak tepat atau tanpa kejelasan yang

cukup. Individu tersebut kemudian tidak yakin tentang apa yang harus dilakukan. Pemimpin baru sering kali menghadapi ambiguitas peran karena mereka diberi tugas dan tanggung jawab tertentu tanpa diberi instruksi tentang cara melaksanakannya.

6) Konflik antar peran (*intrarole conflict*)

Konflik seperti ini terjadi ketika ekspektasi berbeda dibuat terhadap seseorang dengan dua atau lebih peran berbeda yang harus dimainkan secara bersamaan.

c. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran

Konflik peran terjadi ketika seseorang menghadapi ekspektasi yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Konflik peran disebabkan oleh empat hal; ketidaksesuaian antara standar atau nilai-nilai yang mendefinisikan suatu peran dengan perilaku yang diharapkan dari peran tersebut, ketersediaan dan kemampuan seseorang dalam menjalankan fungsi tersebut, adanya banyak peran yang harus dimainkan, dan peraturan yang berlaku atau kebijakan yang khusus untuk pekerjaan tersebut. Sedangkan Konflik berbasis waktu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya konflik peran, khususnya konflik peran karena jumlah waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan suatu peran dapat menurunkan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi peran lainnya.

Menurut Sedarmayanti, 2013 (dalam Yulianti & Putra, 2021) faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah sebagai berikut

:

1) Masalah komunikasi

Disebabkan oleh kalimat yang salah dipahami, bahasa yang tidak jelas atau sulit dipahami, informasi yang tidak jelas atau parsial, dan gaya pribadi yang tidak konsisten.

2) Masalah struktur organisasi

Disebabkan oleh persaingan untuk mendapatkan sumber daya yang langka, perebutan kekuasaan di antara departemen dengan berbagai tujuan atau metodologi penilaian, atau ketergantungan satu sama lain dalam dua atau lebih jenis tugas pekerjaan.

3) Masalah pribadi

Disebabkan oleh konflik antara tujuan atau cita-cita sosial pribadi seorang karyawan dan tindakan yang diambil dalam posisinya, serta kesenjangan nilai – nilai yang dianggap penting.

Sedangkan menurut Marretih, 2013 (dalam Mustika, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah sebagai berikut:

- 1) *Time pressure*, semakin banyak waktu yang dihabiskan untuk bekerja, semakin sedikit waktu yang dihabiskan untuk keluarga.
- 2) *Family size and support*, jika ada lebih banyak anggota keluarga, akan ada lebih banyak konflik, tetapi jika ada lebih banyak dukungan dari keluarga, akan ada lebih sedikit konflik.
- 3) Kepuasan kerja, konflik kerja berkurang jika kepuasan kerja meningkat.
- 4) *Marital and life satisfaction*, anggapan bahwa pernikahan perempuan pekerja akan menderita.

- 5) *Size of firm*, yaitu ketegangan antara dua peran seseorang mungkin bergantung pada jumlah karyawan dalam suatu organisasi.

d. Aspek - aspek Konflik Peran

Menurut Rizzo et al. (dalam Rashida, 2020) konflik peran dapat diukur dengan berbagai indikator;

- 1) Mengabaikan aturan dan menerima tuntutan dua pihak atau lebih jika hal tersebut wajar.
- 2) Aktivitas yang tidak memerlukan pelaksanaan tugas yang biasanya diterima oleh satu pihak tetapi ditolak oleh pihak lain, serta tindakan yang benar-benar berlebihan.
- 3) Bekerja di bawah instruksi yang tidak tepat; arahan yang membingungkan dan panduan yang tidak jelas. Faktor-faktor tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa Ketika perilaku seseorang tidak sesuai dengan harapan yang diberikan oleh atasan, rekan kerja, atau bawahannya, itu disebut konflik peran.

Konflik peran secara spesifik dipecah menjadi empat aspek oleh Rizzo et al.,1970 (dalam Aurora dan Fahmy, 2020) dimensi pertama adalah konflik peran – peran, juga dikenal sebagai konflik intraperan, yang mengacu pada ketidaksepakatan antara perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam peran tertentu dan standar atau cita-cita internal mereka sendiri. Ketika suatu posisi atau peran perlu diisi, konflik ini terjadi. Dimensi kedua adalah konflik intrasender, yaitu konflik antara tindakan yang dipilih sehubungan dengan fungsi

yang dijalankan dan waktu, sumber daya, atau keterampilan individu yang menjalankan posisi tersebut.

Ketika seseorang dalam peran tertentu merasa tidak pada tempatnya, konflik ini mungkin muncul. Organisasi itu sendiri mungkin menjadi sumber konflik ini, yang akan dianggap oleh penanggung jawabnya sebagai konflik intraperan. Misalnya, jika mereka tidak mempunyai kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan fungsi tersebut. Konflik antar peran merupakan dimensi ketiga, hal ini mengacu pada konflik yang berkembang antara berbagai peran yang dimainkan seseorang dan memerlukan perilaku yang tidak konsisten atau bervariasi atau mendorong pihak yang bersangkutan untuk mengubah perilakunya sebagai reaksi terhadap keadaan. Konflik antar peran yang dimainkan seseorang dalam sistem sering terjadi. Dimensi keempat terdiri dari tuntutan organisasi yang saling bertentangan, permintaan orang lain, dan standar evaluasi yang bertentangan.

Menurut Yasa, 2017 (dalam Maulidinah, 2021) konflik peran dapat diukur ketika tidak tersedia cukup orang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan pekerjaan tersebut dilakukan dengan cara yang berbeda; ketika peraturan dilanggar dan pekerjaan diterima dari dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain; ketika satu pihak menerima pekerjaan tetapi pihak lain menolaknya dan melakukan tugas-tugas yang tidak penting; dan ketika perintah kerja dan arahan tidak jelas. Sedangkan menurut Hasibuan, 2016 (dalam Gunawan et al, 2022) dimensi yang menunjukkan konflik peran termasuk perasaan dirugikan, perasaan sensitif atau mudah tersinggung, salah paham,

tujuan, perbedaan pendapat, kebutuhan material dan nonmaterial, dan ego.

e. Penyebab Konflik Peran

Konflik dalam diri manusia muncul akibat masalah evaluasi diri yang negatif, Konflik antar manusia biasanya disebabkan oleh kesenjangan dalam bakat, pencapaian pendidikan, latar belakang keluarga dan status sosial ekonomi. Sebaliknya, permasalahan yang berujung pada konflik seseorang dengan organisasi atau kelompok disebabkan oleh kesalahpahaman, saling membela keyakinan, dan intoleransi terhadap sudut pandang yang berbeda. Menurut Koo dan Sim, 1999 (dalam Hikma et al., 2022) semua orang pasti pernah mengalami konflik peran pada suatu saat dalam hidupnya, baik yang ringan, sedang, maupun berat.

Konflik peran dapat disebabkan oleh berbagai macam penyebab, menurut Geurts dan Demerouti, 2003 (dalam Khalil & Santoso, 2022) ada beberapa hal yang dapat menyebabkan konflik peran. Unsur-unsur tersebut antara lain *locus of control*, tipe kepribadian lain, dan ciri-ciri kepribadian seperti daya tahan atau neurotisme dalam menangani tekanan atau stres. Ciri-ciri keluarga adalah kategori berikutnya, dan dukungan sosial adalah salah satunya. Konflik peran dapat terjadi dalam keluarga ketika layanan yang ditawarkan oleh keluarga, seperti dukungan emosional dan hubungan pasangan yang buruk, tidak diberikan. Selanjutnya, sifat pekerjaan berdampak pada konflik peran. Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk bekerja, jenis pekerjaan yang dilakukan, jumlah pekerjaan yang

dilakukan, stres dalam pekerjaan, dan ambiguitas peran yang dialami saat bekerja.

Greenhaus dan Beutell, 1985 (Sopiyan & Abdul Aziz, 2019) menggambarkan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap konflik peran, seperti jumlah waktu yang dihabiskan bersama keluarga dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan di tempat kerja dan berkomunikasi, stres yang berasal dari satu posisi namun bergeser ke peran lain. Beban pada satu peran dapat menimbulkan kecemasan dan kelelahan, sehingga sulit untuk mengambil peran lain.

Menurut Robbins, 2002 (dalam Prasetyo et al., 2020) berpendapat bahwa ketidakmampuan beradaptasi terhadap faktor utama yang menyebabkan konflik di perusahaan adalah lingkungan, serta perbedaan dalam status, tujuan, nilai, dan persepsi. Konflik di tempat kerja merupakan pertanda dari beberapa hal, antara lain masalah organisasi, praktik manajemen yang buruk yang dilakukan para pemimpin, kegagalan keterbukaan dan komunikasi antara pemimpin dan karyawan, serta kurangnya kepercayaan antara pekerja dan manajer.

f. Dampak Konflik Peran

Penelitian Khan et al., 1985 (dalam Cahyadi, 2022) menemukan bahwa perilaku karyawan berdampak negatif oleh konflik peran yang dapat menyebabkan ketegangan, perubahan pergantian kerja, penurunan kepuasan kerja, penurunan komitmen karyawan, dan penurunan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran dapat mempengaruhi komitmen seseorang

terhadap organisasi. Studi lain telah menemukan bahwa ada hubungan antara konflik peran dan kurangnya kepuasan kerja serta peningkatan kemungkinan meninggalkan organisasi (Van Sell et al., 1981 dalam Cahyadi, 2022).

Konflik peran ini dapat mengakibatkan kualitas keluaran yang lebih rendah. Hasil pekerjaan di bawah standar dan dampak dari rencana mereka untuk meninggalkan organisasi adalah dua akibat lain yang dapat ditimbulkan oleh konflik peran. Sedangkan menurut (Khalil & Santoso, 2022) dampak konflik peran termasuk :

- 1) Konflik yang disebabkan oleh perbedaan norma atau cita-cita internal individu dan mempengaruhi cara mereka memainkan perannya, disebut juga konflik intrapersonal;
- 2) Masalah yang berkaitan dengan kemampuan, sumber daya, atau waktu seseorang yang mempengaruhi peran yang mereka mainkan, disebut juga konflik peran individu;
- 3) Konflik antar peran, seperti kelebihan peran, adalah perselisihan mengenai peran yang dibutuhkan oleh orang yang sama tetapi berperilaku tidak sama atau tidak sesuai. Hal ini juga bisa berupa ketidaksepakatan mengenai penyesuaian perilaku yang diperlukan agar dapat berfungsi dalam lingkungan tertentu.

Perilaku karyawan dipengaruhi oleh konflik peran, yang menyebabkan ketegangan di tempat kerja, penurunan jumlah orang yang berkomitmen pada organisasi dan penurunan kinerja secara keseluruhan. Ketika karyawan kesulitan memutuskan kebutuhan mana yang harus dipenuhi tanpa mengabaikan kebutuhan lain karena

adanya konflik tuntutan dari berbagai sumber (Sopiyan & Abdul Aziz, 2019)

Konflik peran seringkali menimbulkan ketegangan psikologis yang berdampak pada kesehatan fisik dan mental seseorang, sehingga membuat seseorang tidak nyaman dalam bekerja dan kurang termotivasi dalam bekerja. Munculnya stres di tempat kerja, banyaknya mutasi karyawan, dan menurunnya kepuasan kerja, yang dapat menurunkan kinerja secara keseluruhan, hanyalah beberapa contoh bagaimana hal ini berdampak negatif terhadap perilaku individu dan hal ini berdampak pada kualitas individu (Amrullah et al., 2020)

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai konflik peran telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya dan telah membuktikan bahwa konflik peran terjadi pada setiap individu yang memegang lebih satu peran dimana individu menghadapi ekspektasi yang berantakan dari berbagai konflik peran yang dimainkannya.

Hasil penelitian (Litania, 2021) dengan alat analisis *Partial Least Square (PLS)* mengenai konflik peran, ketidakjelasan peran, stres kerja, dan kualitas audit inspektorat Provinsi Bengkulu, ditemukan bahwa (1) konflik peran meningkatkan stres kerja. Artinya auditor pada Kantor Inspektorat Provinsi Bengkulu mengalami stres kerja yang lebih tinggi ketika semakin banyak konflik peran; (2) Konflik peran berdampak positif dan signifikan pada kualitas audit; (3) Ambiguitas peran berdampak positif dan signifikan pada stres kerja; dan (4) Ambiguitas peran berdampak negatif.

Penelitian yang dilakukan (Cahyadi, 2022) tentang mengukur *turnover intention*, konflik peran dan *self efficacy* dengan alat ukur *structural equation model (SEM)*, menunjukkan bahwa konflik peran dan efikasi diri mempengaruhi niat berpindah melalui variabel mediasi: kurangnya konflik peran akan meningkatkan komitmen organisasi tetapi efikasi diri yang rendah akan meningkatkan komitmen organisasi tetapi niat berpindah yang rendah dalam pemasaran properti.

Penelitian (Hikma et al., 2022) tentang hubungan konflik peran dengan komitmen organisasi pada bidan di Kota Makassar dengan kedua analisis bivariat dan univariat, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara konflik yang didasarkan pada waktu, atau perilaku dengan komitmen organisasi terhadap bidan di Kota Makassar.

Selanjutnya pada penelitian (Rashida, 2020) tentang konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.Hanil Indonesia dengan alat ukur analisis regresi linear berganda, menunjukkan bahwa konflik peran berdampak negatif pada kepuasan kerja karyawan; sebaliknya, otoritas perusahaan berdampak positif pada kepuasan kerja karyawan. Kemudian mempunyai dampak menguntungkan terhadap kepuasan kerja, Jelas bahwa wewenang kerja mempunyai dampak paling besar terhadap kepuasan kerja, oleh karena itu organisasi harus menciptakan deskripsi pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan karyawan dan memberikan kebebasan kepada pekerja untuk berinovasi dalam proses kerjanya.

Penelitian (Lase et al., 2019) tentang pengaruh konflik peran (*Role Conflict*), ketidakjelasan peran (*Role Ambiguity*), dan struktur audit (*Audit*

Structure) terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik Di Medan dengan menggunakan alat ukur analisis regresi linear berganda, menunjukkan bahwa kerangka audit mempunyai dampak positif dan besar terhadap kinerja auditor, sementara konflik peran dan ambiguitas peran mempunyai dampak kecil atau tidak sama sekali. Variabel kinerja auditor berubah secara signifikan ketika variabel independen konflik peran, ambiguitas peran, dan struktur audit diuji secara bersama-sama. Konflik peran (X1), ambiguitas peran (X2), dan struktur audit (X3) merupakan variabel independen yang mampu menjelaskan 15,7% variabel dependen kinerja auditor (Y), berdasarkan koefisien determinasi (R^2). Sisanya sebesar 84,3% variabel independen merupakan variabel yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan (Noviansyah et al., 2022) tentang pengaruh konflik peran dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu dengan menggunakan alat ukur analisis regresi linear berganda. Menggambarkan bagaimana konflik peran berdampak buruk dan parah pada kinerja karyawan, sementara tempat kerja berdampak positif dan besar pada kinerja karyawan. Berdasarkan temuan penelitian, manajer di Bank Bengkulu harus rutin berinteraksi dengan karyawan untuk mengetahui permasalahan kinerja apa pun.

Pada penelitian (Ananda et al., 2022) tentang konflik peran dan ambiguitas perimplikasinya terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada Hotel Sibyak Berastagi dengan alat ukur *path analysis and sobel test*, menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas

memengaruhi kepuasan kerja, dan stres kerja tidak mengurangi pengaruh konflik peran dan ambiguitas terhadap kepuasan kerja.

Penelitian (Gunawan et al., 2022) tentang analisis motivasi, konflik peran, lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di Cafe Go Pogo Medan. Dengan tingkat pengaruh sebesar 59,8%, motivasi, konflik peran, stres kerja, dan lingkungan kerja terbukti mempunyai pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan di Café Go Pogo Medan dengan menggunakan alat ukur analisis regresi linier berganda dan uji statistik.

Selanjutnya pada penelitian (Yulianti & Putra, 2021) tentang pengaruh konflik peran terhadap keputusan kerja melalui mediasi stres kerja di Kantor Pertahanan Kabupaten Gianyar. Dengan menggunakan alat ukur model persamaan struktural (SEM) berbasis PLS, telah dibuktikan bahwa konflik peran dan stres kerja mempunyai dampak negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dampak positif dan signifikan terhadap stres kerja, dan kemampuan stres kerja untuk mengurangi dampak konflik peran. Menurut penelitian, Kabupaten Gianyar harus meningkatkan kepuasan kerja pegawai, khususnya melalui peningkatan semangat PPNP dalam menyelesaikan tugas, mengamati cara pegawai melakukan pekerjaannya, dan menekankan komunikasi antar perusahaan.

Terakhir pada penelitian (Maulidina & Frianto, 2021) tentang pengaruh *high performance work system (HPWS)* dan konflik peran terhadap kepuasan kerja. Dengan menggunakan uji linier berganda menggunakan SPSS, terlihat bahwa HPWS memiliki hubungan positif yang besar dengan kepuasan kerja, membuktikan bahwa organisasi secara efektif menerapkan prosedur HPWS

dan meningkatkan tingkat kepuasan kerja. Konflik peran juga memiliki hubungan terbalik yang kuat dengan kepuasan kerja.

C. Kerangka Konsep

Model kerangka konsep dari penelitian yang akan diteliti dibuat berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya, landasan teori, dan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya.



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut (Jamilah, 2021) penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian menurut tingkat eksplanasi dan pendekatan. Penelitian ini hanya sebatas pada taraf deskripsi, disimpulkan berdasarkan data faktual atau data lapangan dan tidak bermaksud menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian ini menekankan pada proses penggambaran temuan induktif dengan menggunakan logika ilmiah pada dinamika hubungan antar peristiwa sebagai upaya menganalisis upaya memberikan solusi formal dan argumentatif terhadap suatu permasalahan.

B. Fokus Penelitian

Langkah awal dalam melakukan penelitian adalah menentukan fokus penelitian. Fokus ini akan membantu peneliti mempersempit lingkup penelitian mereka. Tanpa fokus yang jelas, penelitian akan menjadi tidak jelas dan tidak menemukan jalan ke depan. Fokus penelitian sangat penting untuk penelitian karena merupakan area studi permasalahan yang dapat digunakan untuk mempermudah dan mengarahkan penelitian ke tujuan yang tepat. Berdasarkan kerangka konsep penilaian konflik peran pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui tindakan yang mengabaikan aturan, kegiatan yang tidak perlu, dan arahan yang membingungkan.

C. Situs dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Jl.Urip Sumoharjo No. 269 Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Dengan perencanaan waktu penelitian kurang lebih dua bulan mulai bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Januari 2024.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder, yaitu data kualitatif dalam bentuk verbal (kata), audio, atau video.

1. Data primer

Data primer merupakan informasi penelitian yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya melalui wawancara kepada informan penelitian atau observasi secara tidak langsung atau langsung kepada anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Makassar. Data primer dikumpulkan untuk memenuhi kebutuhan penelitian yang sedang berlangsung, serta untuk digunakan sebagai acuan perencanaan dan evaluasi.

Data primer juga dikenal sebagai data real-time atau data yang terus berubah setiap waktu dan dikumpulkan dengan partisipasi aktif peneliti selama proses pengumpulannya.

2. Data sekunder

Data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui sumber seperti buku, laporan, jurnal dan website instansi terkait. Data sekunder dikumpulkan tidak hanya untuk menyelesaikan masalah tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan lebih lanjut. Dengan membandingkan

data dari berbagai sumber, peneliti dapat menemukan perbedaan dan kesamaan dalam fenomena yang diteliti.

E. Informan

Informan adalah orang yang benar-benar memahami suatu topik tertentu dan dapat memperoleh pernyataan, statistik, atau informasi lain dengan cara yang jelas, akurat, dan dapat dipercaya untuk membantu memahami topik atau masalah dalam penelitian. Adapun informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah lima orang, pada tabel berikut :

Tabel 3. 1 Informan

No	Nama	Klasifikasi Informan
1	Noval Aqsa	Informan Utama
2	Khrisna Sofiawati Anwar	Informan Kunci
3	Nursyamsul	Informan Tambahan
4	Bado Sempo	Informan Tambahan

Sumber : Tabel Informan, 2023

F. Teknik Pengumpulan Data

Kualitas dan kuantitas data mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas temuan karena data merupakan kumpulan informasi yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuannya. Peneliti menggunakan tiga teknik untuk memperoleh data untuk penelitian ini, yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan menyeluruh terhadap fenomena atau objek yang diteliti. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang tidak bias, akurat, dan valid tentang aktivitas, perilaku, atau situasi yang terjadi

secara alami tanpa intervensi peneliti. Penelitian ini menggunakan observasi non-partisipan, menurut Sugiyono (dalam Jamilah, 2021) menyatakan bahwa pengamatan yang dilakukan oleh peneliti tidak berpartisipasi aktif terhadap subjek penelitian selama pendekatan observasi non partisipan. Peneliti berpartisipasi aktif dalam keadaan yang diteliti dengan tetap mengingat bahwa mereka adalah peneliti sambil mengamati subjek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi dan dinyatakan dalam bentuk tekstual, audio atau video. Untuk memastikan bahwa semua informan memberikan jawaban yang sama, peneliti akan mengajukan pertanyaan yang sama dalam urutan yang sama guna menghindari masalah pemrosesan yang disebabkan oleh interpretasi yang berbeda-beda. Sesekali peneliti juga akan meminta penjelasan atas jawaban yang diberikan. Tujuan utama metode wawancara adalah menghasilkan banyak tanggapan. Wawancara juga memberikan penjelasan yang lebih akurat mengenai informan penelitian secara keseluruhan (Jamilah, 2021)

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan proses pengelolaan informasi yang dilakukan setelah mengumpulkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara sebelumnya guna memperoleh hasil dari penelitian. Adapun langkah-langka yang dilakukan dalam analisis data yaitu sebagai berikut :

1. Pengumpulan data atau informasi lapangan yang didasarkan pada hasil wawancara dan catatan dokumentasi.

2. Reduksi data dalam hal ini diartikan sebagai tahap penyederhanaan data dan pemusatan perhatian dari informasi yang telah dikumpulkan. Reduksi data dilakukan dengan cara mengelompokkan dan mengkategorikan data sedemikian rupa agar lebih sederhana dan jelas.
3. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menyerap informasi yang terdapat dalam data. Penyajian data dilakukan dengan cara menggabungkan data yang telah direduksi sebelumnya untuk menemukan kategori penting yang relevan dengan penelitian.
4. Penarikan kesimpulan atau *conclusion drawing*, pada tahap ini peneliti mengumpulkan hasil dari penelitian. Kemudian peneliti akan membandingkannya dengan data yang telah dikemukakan dari literatur studi dan teori yang sudah ada, serta membandingkannya dengan temuan dari wawancara yang peneliti lakukan agar kesimpulan memiliki tingkat kepercayaan yang benar. Setelah itu ditariklah suatu kesimpulan mengenai bagaimana konflik peran yang dialami anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Makassar, guna menyelaraskan kesimpulan dengan maksud dan tujuan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Satuan Polisi Pamong Praja

Satuan Polisi Pamong Praja adalah organisasi pemerintah provinsi dan kabupaten/kota yang tugasnya antara lain menegakan hukum dan memelihara ketertiban umum. Pada tanggal 3 Maret 1950, dibentuklah Satuan Polisi Pamong Praja di Yogyakarta dengan semboyan PRAJA WIBAWA untuk menangani sebagian tanggung jawab pemerintah sejak zaman kolonial. Setelah Negara Kesatuan Republik Indonesia memproklamkan kemerdekaannya di tengah kondisi tidak stabil yang mengancamnya, maka dibentuklah Satuan Polisi yang dikenal dengan nama Satpam Kapanewon di Yogyakarta sesuai dengan Tatanan Aparatur Sipil Negara Daerah Istimewah Yogyakarta untuk menegakan ketentraman dan ketertiban masyarakat sebelumnya menjadi Satuan Polisi Pamong Praja.

Untuk lebih jelasnya berikut hirarki sejarah asal mula Satuan Polisi Pamong Praja :

- a) 10 November 1948, lembaga ini berubah menjadi Datasemen Polisi Pamong Praja.
- b) Polisi Pamong Praja dibentuk tanggal 03 Maret 1950 di Jawa dan Madura.
- c) Pada tahun 1960, dimulai pembentukan Kesatuan Polisi Pamong Praja di luar Jawa dan Madura dengan dukungan para petinggi militer/ Angkatan Perang.

- d) Tahun 1962 namanya berubah menjadi Kesatuan Pagar Baya untuk membedakan dari korps Kepolisian Negara seperti dimaksud dalam UU No 13/1961 tentang pokok – pokok Kepolisian.
- e) Tahun 1963 berubah nama lagi menjadi Kesatuan Pagar Praja.
- f) Isilah Satpol PP mulai terkenal sejak pemberlakuan UU No 5/1974 tentang pokok – pokok Pemerintah di Daerah. Pada pasal 86 (1) disebutkan bahwa, Satpol PP merupakan perangkat wilayah yang melaksanakan tugas dekonsentrasi.
- g) Saat ini UU 5/1974 tidak berlaku lagi, digantikan UU No 22/1999 dan direvisi menjadi UU No 32/2004 tentang Pemerintah Daerah. Dalam Pasal 148 UU 32/2004 disebutkan bahwa Polisi Pamong Praja adalah perangkat pemerintah daerah dengan tugas pokok menegakan perda, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sebagai pelaksanaan tugas desentralisasi.

2. Definisi Satuan Polisi Pamong Praja

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, dalam Bab (1) mengenai ketentuan umum di sebutkan Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satpol PP adalah perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat.

Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satpol PP adalah anggota Satpol PP sebagai aparat Pemerintah Dearah yang diduduki oleh pegawai negeri sipil dan diberi tugas, tanggung jawab, dan wewenang

sesuai dengan peraturan perundang – undangan dalam penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman serta perlindungan masyarakat.

3. Tugas, Fungsi, dan Wewenang Satuan Polisi Pamong Praja

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, dalam Bab III Pasal 5 menyatakan, tugas Satpol PP adalah

- a. Menegakan Perda dan Perkada
- b. Menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman; dan
- c. Menyelenggarakan perlindungan masyarakat

Selanjutnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, dalam Bab III Pasal 6 menyatakan fungsi Satpol PP adalah

- a. Menyusun program penegakan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat;
- b. Melaksanakan kebijakan penegakan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat;
- c. Melaksanakan koordinasi penegakan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat dengan instansi terkait;
- d. Melakukan pengawasan terhadap masyarakat, aparatur, atau badan hukum atas pelaksanaan Perda dan Perkada dan;

- e. Melaksanakan fungsi lain berdasarkan tugas yang diberikan kepala daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6, Satpol PP berwenang :

- a. Melakukan tindakan penertiban nonyustisial terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada;
- b. Menindak warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang mengganggu ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- c. Melakukan tindakan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang diduga melakukan tindakan administratif terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada.

4. Visi dan Misi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan

- a. Visi

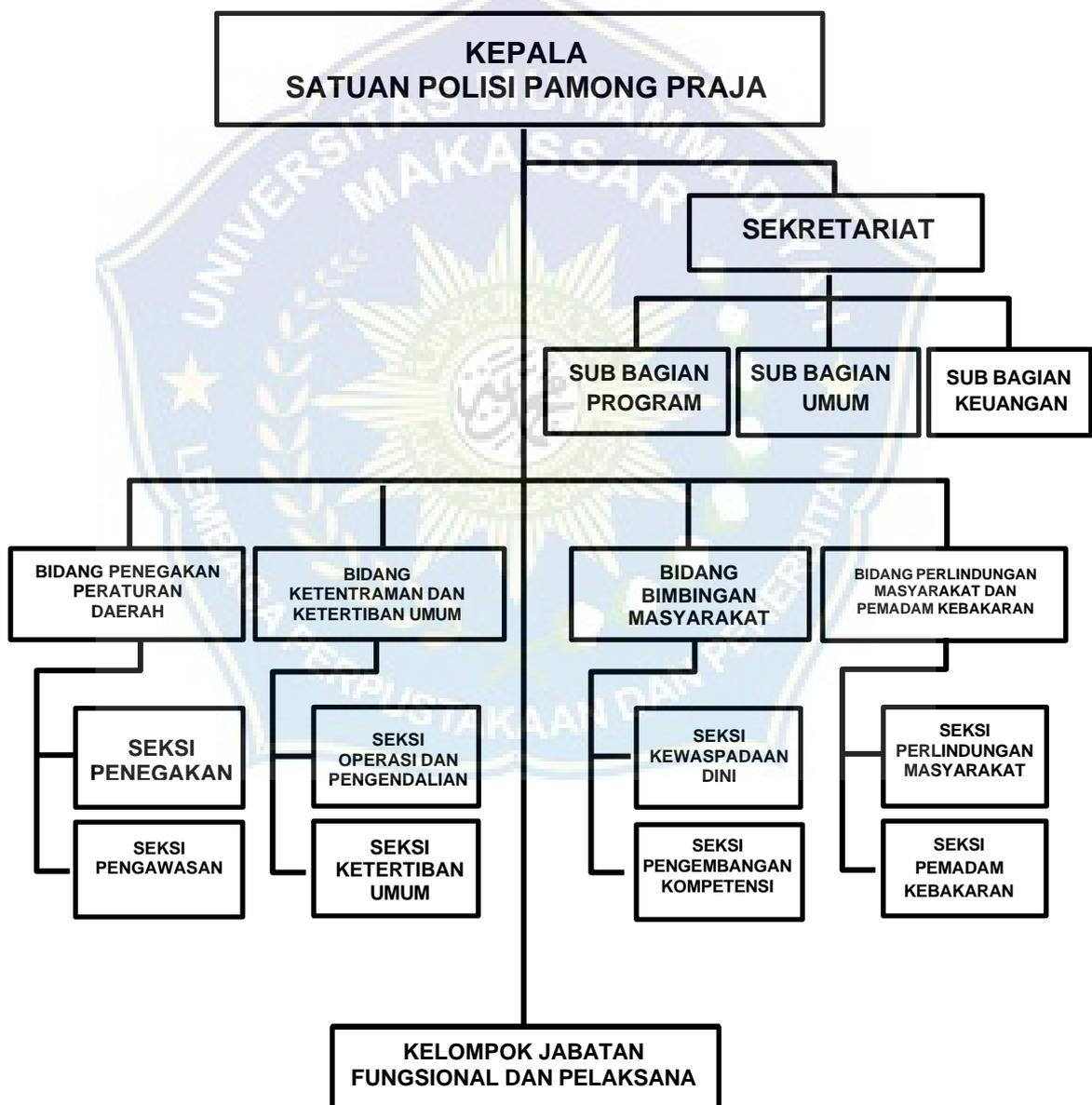
Terwujudnya ketentraman dalam melindungi kehidupan masyarakat serta supermasi hukum melalui akselerasi pembangunan nasional dengan pendekatan kearifan lokak.

- b. Misi

- 1) Mewujudkan penegakan peraturan daerah dan peraturan gubernur.
- 2) Mewujudkan keamanan, ketertiban umum, dan ketentraman masyarakat.
- 3) Mewujudkan perlindungan kehidupan masyarakat .

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Satuan Polisi Pamong Praja berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Paragraf 6 Pasal 11 Susunan Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

B. Penyajian Data Hasil Penelitian

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkap data yang dihasilkan dalam penelitian sesuai dengan metode dan prosedur yang digunakan dengan sistem yang disesuaikan dengan fokus penelitian dan analisis data yang relevan. Dalam bab ini akan dikemukakan secara rinci bukti – bukti yang diperoleh, sehingga yang penting untuk dikemukakan dalam hal latar belakang objek adalah penyajian data hasil penelitian.

1. Konflik peran pada anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan

Konflik peran terjadi pada anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan ketika tekanan pekerjaan dan tanggung jawab moral atau nilai – nilai hidup bertentangan. Konflik peran dapat terjadi karena ada tekanan (keharusan) untuk melakukan suatu peran tertentu, karena merasa bahwa melakukan suatu peran akan mempengaruhi hasil pelaksanaan peran lainnya, atau karena alasan lain. Dalam hal tersebut, anggota Satuan Polisi Pamong Praja merasa bahwa tugas yang mereka lakukan di lapangan tidak selalu sesuai dengan keinginan mereka, tetapi semua itu harus dilakukan karena tugas itu telah diberikan kepada mereka.

Orang – orang dalam organisasi dan kelompok masyarakat tertentu mengharapkan anggota Satuan Polisi Pamong Praja menjalankan peran yang berbeda dengan baik. Organisasi itu sendiri mengharapkan anggota Satuan Polisi Pamog Praja melakukan semua yang mereka bisa untuk melakukannya. Disisi lain, orang – orang dalam kelompok yang dianggap sebagai penyandang masalah kesejahteraan

sosial (PMKS) dan para pedagang kaki lima (PKL) menginginkan peran yang lebih luas.

Para penyandang PMKS meminta agar pemerintah dan Satuan Polisi Pamong Praja berusaha membantu mereka dengan tidak menangkap mereka saat mereka mencari nafkah di jalanan. Namun para pedagang kaki lima menuntut agar pemerintah memberikan tempat yang layak untuk mereka, yang berarti harga sewa yang masuk akal dan tempat untuk melakukan transaksi jual beli. Sebagian besar orang mengharapkan suasana yang tenang, nyaman, dan teratur. Pada umumnya masyarakat percaya bahwa keberadaan PKMS dan PKL di tempat yang tidak seharusnya dapat mengganggu keamanan, ketertiban dan kenyamanan. Hal ini dapat menyebabkan konflik peran bagi anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan.

Pada dasarnya anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan juga merupakan bagian dari masyarakat menengah kebawah, akan menghadapi konflik peran dalam diri karena harus melakukan tugas yang bertentangan dengan moral mereka, seperti penertiban PKL dan operasi PKMS. Mereka percaya bahwa pekerjaan mereka akan menyebabkan orang atau kelompok lain menderita karena kehilangan tempat tinggal atau uang. Pada akhirnya, hal ini akan menghasilkan sikap tidak tegas dan ragu – ragu dalam melakukan tugas, yang akan berdampak negatif pada produktivitas kerja mereka di lapangan.

Penanganan unjuk rasa yang sering berakhir dalam bentrokan adalah masalah lain yang sering di hadapi anggota Satuan Polisi Pamong

Praja. Dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, Satuan Polisi Pamong Praja dituntut untuk bertindak profesional dengan menjunjung tinggi hukum, hak asasi manusia, norma agama, dan norma sosial. Di sisi lain keadaan di lapangan menyebabkan anggota Satuan Polisi Pamong Praja melakukan tindakan represif, yang menyebabkan hal – hal yang tidak diinginkan terjadi. Dalam keadaan sulit anggota Satuan Polisi Pamong Praja dapat mengalami konflik peran karena tidak kesepakatan mereka tentang norma sosial dan pekerjaan mereka.

2. Identitas Informan

- a. Nama : Noval Aqsa
 Jenis Kelamin : Laki - Laki
 Jabatan : Komandan Pleton (Danton)
 Klasifikasi Informan : Informan Utama
- b. Nama : Khrisna Sofiawati Anwar
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Kepala Seksi Trantib
 Klasifikasi Informan : Informan Kunci
- c. Nama : Nursyamsul
 Jenis Kelamin : Laki - Laki
 Jabatan : Staf Perda
 Klasifikasi Informan : Informan Tambahan 1
- d. Nama : Bado Sempo
 Jenis Kelamin : Laki - Laki
 Jabatan : Fungsional Madya
 Klasifikasi Informan : Informan Tambahan 2

3. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada masing – masing informan anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar, maka diperoleh hasil penelitian dari masing – masing dimensi konflik peran yaitu :

a. Dimensi mengabaikan aturan

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Komandan Pleton (Danton) pada hari Rabu 22 November 2023 dengan pertanyaan Bagaimana standar operasional Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan dalam melaksanakan tugas untuk meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat ? Bapak Noval Aksa mengatakan bahwa :

“ Satuan Polisi Pamong Praja diatur oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan lebih rinci dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja”.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban (Kasi Trantib) pada hari Rabu 22 November 2023 dengan pertanyaan Bagaimana standar operasional Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan dalam melaksanakan tugas untuk meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat ? Ibu Krisna Sofiawati Anwar mengatakan bahwa :

“ Ada berbagai macam yang dilakukan Anggota Satuan Polisi Pamong Praja di lapangan salah satunya pengguna bahu jalan

adapun standar operasionalnya yaitu melakukan sosialisasi, memberikan surat peringatan (pertama, kedua dan ketiga), kemudian mengambil langkah persuasif untuk menertibkan”.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan fungsional madya pada hari Selasa 21 November 2023 dengan pertanyaan Bagaimana standar operasional Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan dalam melaksanakan tugas untuk meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat ? Bapak Bado Sempo mengatakan bahwa:

“ Standar operasional itu sudah ada tetapi individu itu sendiri terkadang tidak mengikuti SOP. Kami di lapangan terkadang emosi dan itu sudah jelas, apalagi berbenturan langsung dengan banyak masyarakat”.

Dapat disimpulkan bahwa aturan atau standar operasional anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan dalam melakukan tugasnya di lapangan sudah ada. Namun terlepas dari aturan yang ada terkadang individu itu sendiri tidak mengikuti SOP. Hal ini termasuk salah satu bentuk konflik peran yang dialami anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan karena telah mengabaikan aturan yang ada dan merupakan perilaku tidak disiplin sebagai aparat pemerintah. Konflik peran itu sendiri disebabkan oleh aktivitas mereka yang berhadapan langsung dengan khalayak ramai atau banyak masyarakat. Pada kondisi tersebut tentu akan menimbulkan konflik peran yang memicu rasa emosi mereka sebagai akibat dari ketidakseimbangan

antara ekspektasi internal dan ekspektasi eksternal individu itu sendiri.

b. Dimensi kegiatan yang tidak perlu

1) Pengalihan pekerjaan

Hasil wawancara yang dilakukan dengan staf perda pada hari Senin 20 November 2023 dengan pertanyaan Bagaimana cara anda menyelesaikan pekerjaan ketika tuntutan atas pekerjaan yang anda lakukan tidak sesuai bidang anda ? Bapak Nursyamsul mengatakan bahwa :

“ Saya akan melakukan pengalihan pekerjaan dan menolak dengan jalan profesional bahwasanya saya tidak mampu dibidang ini dan hanya mampu dibidang yang lain”.

Dalam hal ini, individu tersebut mengalami konflik peran karena pertentangan peran harapan individu dengan harapan dari organisasi itu sendiri sehingga terjadi penolakan dan pengalihan pekerjaan. Melakukan pengalihan pekerjaan juga cenderung hanya diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain. Hal ini bisa saja akan berdampak pada perubahan jadwal pelaksanaan tugas dan menjadi faktor penyebab konflik peran pada individu yang menerima pengalihan pekerjaan.

2) Kesulitan mengambil suatu keputusan

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Trantib pada hari Rabu 22 November 2023 dengan pertanyaan

Saat bernegosiasi dengan warga yang melanggar peraturan, apakah anda merasa kesulitan dalam mengambil keputusan karena takut akan mengecewakan salah satu pihak ? Ibu Krisna Sofiawati Anwar mengatakan bahwa :

“ Berbicara hati nurani pasti kita mempunyai perasaan, karena dalam negosiasi kita berpikir pasti pemerintah bisa mencari solusi lain. Dalam posisi sekarang menghadapi kondisi tersebut kita terkadang ingin memberikan jawaban tapi masih ada diatas kami yang mengambil keputusan”.

Kesulitan mengambil keputusan merupakan salah faktor yang mempengaruhi konflik peran. Pada kondisi tersebut, anggota Satuan Polisi Pamong Praja dikuasai oleh rasa kebingungan yang berlebihan. Oleh karena itu, penting untuk mengatasi rasa takut dan mengambil keputusan dengan bijaksana dengan mempertimbangkan resiko, konsekuensi dan tetap fokus pada solusi.

3) Rasa Bersalah

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Komandan Pleton (Danton) pada hari Rabu 22 November 2023 dengan pertanyaan Apakah anda merasa bersalah ketika melaksanakan penggusuran karena warga yang melanggar aturan ? Bapak Noval Aksa mengatakan bahwa :

“ Masalah pengusuran di Provinsi belum terjangkau tetapi merasa bersalah ketika melakukan penertiban pasti ada”.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan fungsional Madya pada hari Selasa 21 November 2023 dengan pertanyaan Apakah anda merasa bersalah ketika melaksanakan pengusuran karena warga yang melanggar aturan ? Bapak Bado Sempo mengatakan bahwa :

“ Rasa bersalah itu jelas dan pasti ada, tetapi karena aturan yang ditegakan maka kami tetap melakukannya”.

Dalam hal ini, rasa bersalah merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi konflik peran. Rasa bersalah adalah emosi moral yang dirasakan seseorang saat mereka percaya atau menyadari (baik fakta maupun hanya persepsi) bahwa mereka telah melanggar standar perilaku mereka sendiri. Disini dikatakan dengan rinci bahwa rasa bersalah dalam melaksanakan tugasnya di lapangan jelas adanya dan pasti ada. Tentu hal ini bisa saja mempengaruhi kinerja anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan saat melaksanakan tugasnya di lapangan. Rasa bersalah itu sendiri termasuk salah satu dimensi kegiatan yang tidak perlu ada dalam melaksanakan tugasnya di lapangan karena itu sudah tugas dan fungsi mereka sesuai Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2018.

4) Rasa emosi

Hasil wawancara yang dilakukan dengan staf fungsional pada hari Selasa 21 November 2023 dengan pertanyaan Apakah anda setuju ketika anggota Satuan Polisi Pamong Praja bertindak keras (represif) saat melakukan penertiban ? Bapak Bado Sempo mengatakan bahwa :

“ Bisa Ya dan bisa Tidak, tidak boleh juga mengatakan tidak karena jika kita tidak puas dengan apa yang kita inginkan pada saat penertiban contohnya demonstrasi pasti rasa emosi itu ada”.

Dapat disimpulkan bahwa anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam hal ini mengalami konflik peran dengan faktor yang mempengaruhinya adalah rasa emosi. Rasa emosi itu sendiri timbul karena ketipuasan individu itu sendiri atas apa yang diinginkan atau tujuan mereka saat penertiban. Hal ini dapat memicu terjadinya tindakan tepresif jika anggota Satpol PP dan demonstran sama – sama merasa emosi.

c. Dimensi arahan yang membingungkan

Hasil wawancara yang dilakukan dengan staf perda pada hari Senin 20 November 2023 dengan pertanyaan Apakah peran yang anda lakukan sudah sesuai dengan peran pengharapan yang anda terima dari pihak atasan, rekan kerja atau bawahan ? Bapak Nursyamsul mengatakan bahwa :

“ Kalo saya selama ini bisa jawab, bisa Ya dan bisa Tidak. Karena keilmuan saya bukan mengarah ke tempat saya kerja, otomatis pekerjaan saya tidak sesuai dengan tupoksi tetapi karena tuntutan peran makanya harus bekerja sesuai protap”.

Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa individu tersebut dipengaruhi oleh salah satu dimensi konflik peran yaitu arahan yang membingungkan. Disini dikatakan dengan rinci bahwa peran yang dilakukan bisa sesuai dan bisa tidak sesuai. Artinya individu tersebut terkadang bekerja sesuai peran dan kadang tidak sesuai dengan peran yang dimiliki. Peran yang dimaksud adalah ketika individu tersebut melaksanakan hak dan kewajibannya dalam situasi tertentu. Meskipun demikian individu tersebut harus bekerja dengan loyal, tidak membangkang ataupun melawan pimpinan.

C. Analisis Dan Interpretasi (Pembahasan)

Konflik peran adalah suatu kondisi dimana seseorang atau individu memiliki perilaku, pemikiran, dan nilai yang bertentangan dengan ekspektasi peran yang berbeda yang diterimanya, yang membuatnya sulit untuk memutuskan dan mengambil tindakan mengenai apa yang harus dilakukan. Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan mengalami konflik peran ditinjau dari masing – masing dimensi yaitu mengabaikan aturan, kegiatan yang tidak perlu dan arahan yang membingungkan. Dari ketiga dimensi tersebut maka diperoleh faktor – faktor yang mempengaruhi konflik

peran antara lain perilaku tidak disiplin, pengalihan pekerjaan, kesulitan mengambil keputusan, rasa bersalah, rasa emosi dan ketidaksesuaian peran.

Secara keseluruhan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan yang bekerja di lapangan mengalami konflik peran, seperti yang ditunjukkan oleh enam faktor yang mempengaruhinya. Temuan ini menunjukkan bahwa anggota Satpol PP Provinsi Selatan mengalami konflik peran yang tergolong sedang, yang disebabkan oleh perbedaan perilaku, pola pikir, dan nilai yang terjadi karena perbedaan ekspektasi yang berbeda.

Adanya konflik peran yang tergolong sedang pada anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, dapat dikarenakan sebagian besar anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan yang bertugas di lapangan adalah individu yang berada pada tahap usia remaja dan usia dewasa. Usia remaja merupakan usia masa transisi yang secara perilaku masih labil dalam mengekspresikan emosinya. Sedangkan usia dewasa merupakan usia matang secara emosional dan perilaku yang membuat individu lebih mampu mengontrol emosi dan stresnya dengan lebih baik. Berdasarkan dua tahap usia tersebut maka kecil kemungkinan dampak yang akan ditimbulkan ketika melakukan tugasnya di lapangan, sehingga konflik peran yang di alami tidak terlalu mengganggu kinerja mereka.

Latar belakang pendidikan yang dimiliki sebagian besar anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan adalah SMA, ini juga menjadi alasan adanya konflik peran yang tergolong sedang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar subjek penelitian telah menuntaskan pendidikan formal hingga SMA dengan kata lain bahwa pendidikan yang baik

akan membuat seseorang lebih baik mengambil sikap, membuat keputusan tentang apa yang harus mereka lakukan untuk menyelesaikan setiap masalah.

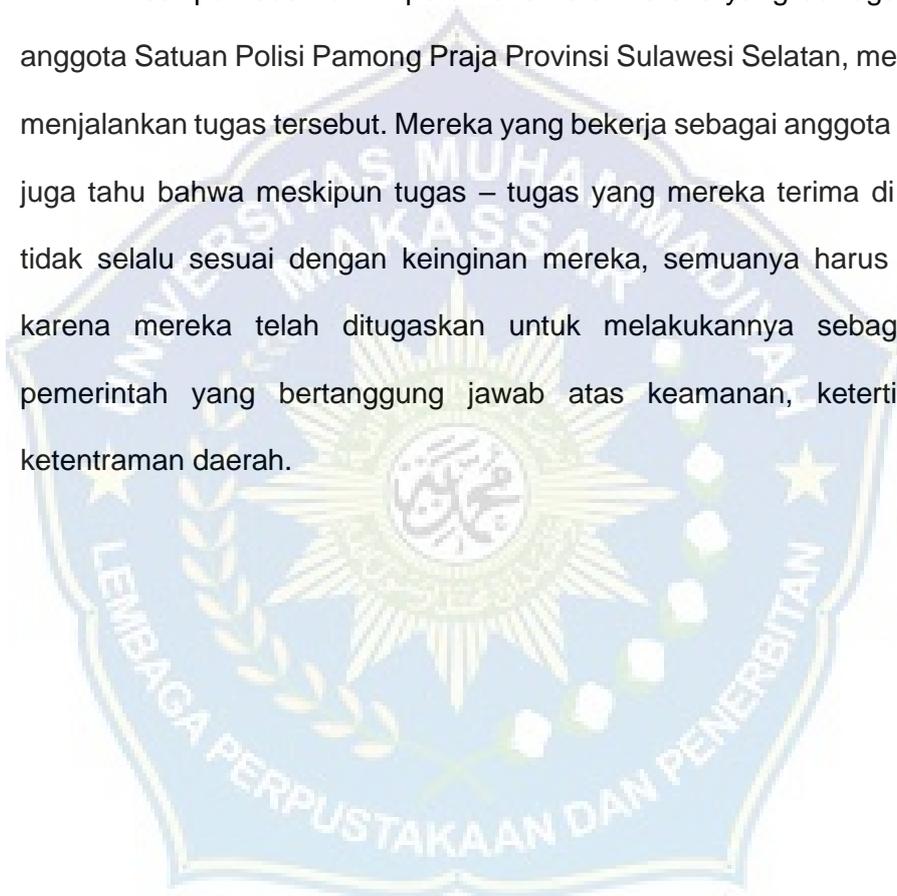
Secara umum penyebab konflik peran yang dialami anggota Satpol PP saat melakukan tugasnya dilapangan karena aktivitas mereka yang berhadapan langsung dengan khalayak ramai atau banyak masyarakat salah satu contohnya adalah demonstrasi. Ketika harapan atau tujuan mereka tidak tercapai maka rasa emosi itu pasti dan jelas adanya. Emosi yang tidak terkontrol akan memicu terjadinya tindakan keras (represif) yang mengundang emosi publik. Individu yang mengalami konflik peran akan merasa tidak tenang dalam bekerja karena dikuasai oleh rasa emosi maupun rasa bersalah sehingga memungkinkan individu tersebut melakukan pengalihan pekerjaan jika dibiarkan, justru akan menurunkan motivasi dan performa kerja individu.

Anggota Satpol PP yang menerima perbedaan ekspektasi peran dari organisasi dan ekspektasi peran dari kelompok masyarakat tertentu akan membuat mereka kesulitan mengambil keputusan tentang tindakan mereka di lapangan, apakah mereka akan mematuhi Perda atau tidak. Kinerja anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan tidak serta merta memenuhi ekspektasi masyarakat namun mereka harus menyelesaikan tanggung jawab mereka. Akibatnya, mereka mungkin merasakan simpati sehingga mengurangi kemampuan mereka bekerja secara efisien.

Berdasarkan faktor – faktor yang mempengaruhi konflik peran, hal tersebut bisa saja berdampak pada kepuasan kerja dari masing – masing individu. Dimana kepuasan kerja yang dimaksud adalah sikap yang positif dan optimis meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya. Sikap ini

dicerminkan oleh moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Selain itu konflik peranan yang dialami juga akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Melihat dari keadaan yang terjadi, sebagian anggota Satpol PP Provinsi Sulawesi selatan terutama petugas lapangan masih mengabaikan standar operasional yang telah ditetapkan.

Meskipun ada konflik peran di antara mereka yang bertugas sebagai anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, mereka tetap menjalankan tugas tersebut. Mereka yang bekerja sebagai anggota Satpol PP juga tahu bahwa meskipun tugas – tugas yang mereka terima di lapangan tidak selalu sesuai dengan keinginan mereka, semuanya harus dilakukan karena mereka telah ditugaskan untuk melakukannya sebagai aparat pemerintah yang bertanggung jawab atas keamanan, ketertiban, dan ketentraman daerah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan pada anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan mengenai konflik peran yang di alami saat melakukan tugasnya di lapangan. Peneliti menarik kesimpulan bahwa anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan mengalami konflik peran yang tergolong sedang, ditinjau dari dimensi konflik peran maka diperoleh enam faktor yang mempengaruhinya yaitu perilaku tidak disiplin, pengalihan pekerjaan, kesulitan mengambil keputusan, rasa bersalah, rasa emosi dan ketidaksesuaian peran. Arti sedang yang dimaksud adalah meskipun mereka mengalami konflik peran, mereka tetap mengedepankan sistem humanis, tegas dalam melayani dan juga menjunjung tinggi hal – hal preventif atau upaya pencegahan. Selama masih bisa mencegah mereka tidak akan melakukan tindakan represif apalagi bersifat pengancaman atau menimbulkan permasalahan disekitar masyarakat.

B. Saran

Merujuk pada simpulan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan menyajikan hasil penelitian lebih baik untuk itu peneliti mengajukan saran – saran sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Untuk mengurangi konflik peran, Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan harus mengambil tindakan solutif untuk mencari

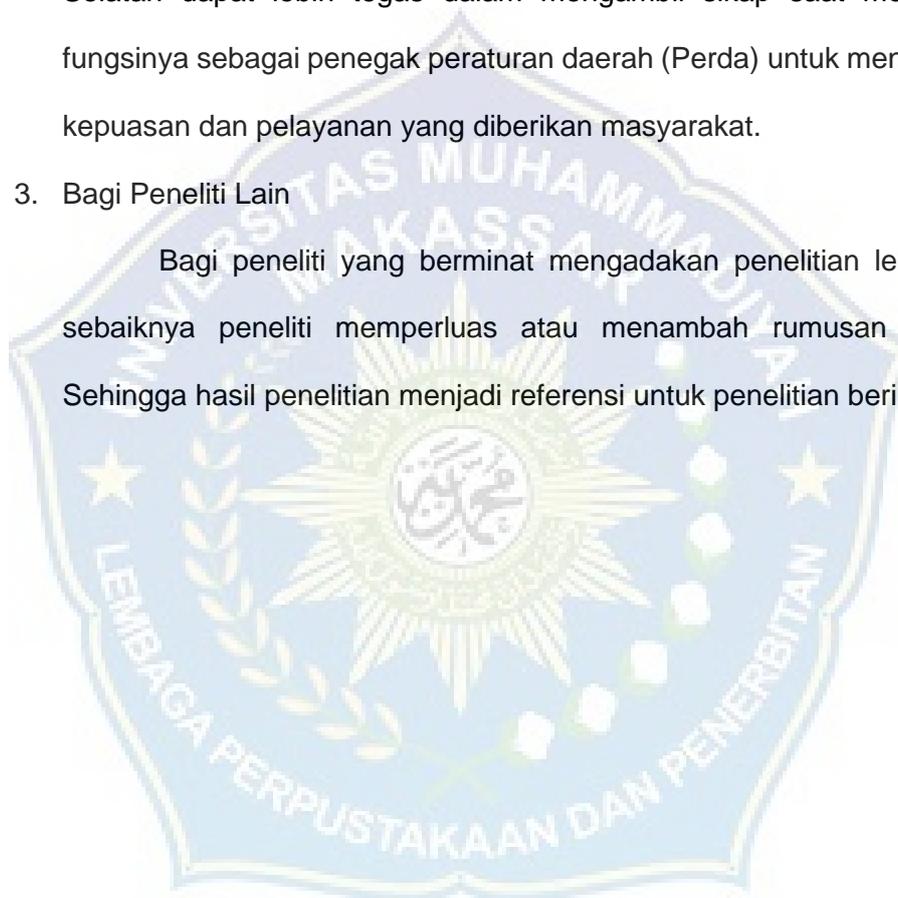
jalan keluar dari suatu permasalahan dengan membentuk solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut, seperti pelatihan pengambilan keputusan dan pembinaan intensif.

2. Bagi Anggota Satpol PP Provinsi Sulawesi Selatan

Diharapkan anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan dapat lebih tegas dalam mengambil sikap saat menjalankan fungsinya sebagai penegak peraturan daerah (Perda) untuk meningkatkan kepuasan dan pelayanan yang diberikan masyarakat.

3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti yang berminat mengadakan penelitian lebih lanjut, sebaiknya peneliti memperluas atau menambah rumusan masalah. Sehingga hasil penelitian menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, A., Mursalim, M., & Junaid, A. (2020). Pengaruh Ambiguitas Peran, Konflik Peran dan Moral Reasoning Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak. *Journal of Accounting and Finance (JAF)*, 1(1), 70–85.
- Ananda, R., Tapi Rondang Ni Bulan, & Annisa Suvero Suhyar. (2022). Konflik Peran Dan Ambiguitas Perimplikasinya Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Sibayak Berastagi. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(3), 27–44.
- Aula, S., Hanoum, S., & Prihananto, P. (2022). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Resiliensi Organisasi: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 11(1).
- Aurora, D. Y., & Fahmy, R. (2020). Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai dengan Kecerdasan Spiritual sebagai Mediasi (Studi Kasus pada Pegawai Puskesmas Kota XYZ). *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 182–196.
- Cahyadi, L. (2022). Mengukur Turnover Intention, Konflik Peran, Dan Self Efficacy. *Jurnal Ekonomi : Journal of Economic*, 13(01).
- Endarwita, E., Yuliza, M., & Resita, P. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Primatama Mulia Jaya (Pmj) Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(1), 127.
- Gunawan, N. V., Fajrillah, & Ginting, R. S. I. (2022). Analisis Motivasi, Konflik Peran, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Cafe Go Pogo Medan. *Jurnal Ekonomi Usi*, 4(1), 54–67.
- Hikma, Batara, A. S., & Hamzah, W. (2022). Hubungan Konflik Peran Dengan Komitmen Organisasi Pada Bidang Di Kota Makassar. *Scholar.Archive.Org*, 71(3),
- Jamilah. (2021). *Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa* (N. Azizah & B. W. Putra (eds.); 1st ed.).
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDHI) BPK. 2018. Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2018 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja

Pemerintah Pusat, Jakarta.

Khalil, R. A., & Santoso, M. B. (2022). Generasi Sandwich: Konflik Peran Dalam Mencapai Keberfungsian Sosial. *Share : Social Work Journal*, 12(1), 77.

Lase, E., Putri, A. P., & Tarigan, A. E. (2019). Pengaruh Konflik Peran (Role Conflict), Ketidakjelasan Peran (Role Ambiguity), Dan Struktur Audit (Audit Structure) Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Di Medan *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 89–105.

Litania, L. (2021). Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Stres Kerja, Dan Kualitas Audit Inspektorat Provinsi Bengkulu. *Jurnal Fairness*, 9(3), 199–214.

Maulidina, A. N., & Frianto, A. (2021). Pengaruh High Performance Work System (HPWS) dan Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 522.

Mustika, W. (2019). Analisis Konflik Peran Karyawan Wanita Klinik Prima Medika. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2, 947–950.

Noviansyah, Soleh, A., & Nengsih, M. K. (2022). Pengaruh Konflik Peran dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 223–228.

Prasetyo, S. A., Hermawan, H., & Guspul, A. (2020). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Astra Motor, Tbk Banjarnegara Cabang Yogyakarta). *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 1(2), 343–351.

Rahmayati, T. E. (2020). Konflik peran ganda pada wanita karier (Multiple role conflicts in career women). *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 152–165.

Rashida, A. M. (2020). Konflik Peran Dan Wewenang Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Hanil Indonesia. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 1(1), 97–109.
<https://doi.org/10.51903/dinamika.v1i1.237>

Ribhan, Hayati, K., & Safitri, D. (2020). Pengaruh Ambiguitas Peran Dan Konflik

Peran Terhadap Kreativitas Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 16(3), 160–172.

Sopiyan, P., & Abdul Aziz, H. (2019). Pengaruh Komitmen Profesi Dan Self-Efficacy Terhadap Konflik Peran. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(1), 15–22. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v10i1.26>

Syahidallah, A. N. (2023, 01 Agustus). Turnamen Bulu Tangkis HUT Sulsel Ricuh, Satpol PP Saling Kejar dengan Oficial. Diakses pada 24 September 2023. *detiksulsel*.

Warisi, D., & Lestari, P. A. (2022). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Bandar Lampung. *Journal Of Accounting Taxing and Auditing (JATA)*, 3(2), 17–26.

Yulianti, N. K. R., & Putra, M. S. (2021). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Mediasi Stres Kerja Di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(7), 694.





LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
LEMBAR OBSERVASI

No	ASPEK YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Latar belakang pendidikan	Latar pendidikan anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas di lapangan sebagian besar adalah SMA.
2	Kehadiran apel pagi	Kehadiran apel pagi anggota Satpol PP Provinsi Sulawesi Selatan cukup baik dan konsisten dilaksanakan setiap pukul 08.00 pagi. Namun masih ada beberapa anggota Satpol PP yang terlambat dan tidak mengikuti apel pagi.
3	Kemampuan bersosialisasi	Kemampuan bersosialisasi anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, sangat baik terkhusus petugas lapangan. Namun dari hasil pengamatan peneliti ada beberapa anggota Satpol PP yang masih kurang memahami SOP nya.
4	Kegiatan yang tidak perlu	Ada beberapa anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan di lapangan, pada saat jam kerjanya hanya memainkan Handphone.

LAMPIRAN 2
PEDOMAN WAWANCARA

NO	KODE	TRANSKRIP
1	KP,KT,SP,FM	Bagaimana standar operasional Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas untuk meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat ?
2	KP,KT,SP,FM	Apakah anda setuju ketika anggota Satuan Polisi Pamong Praja bertindak keras (represif) saat melakukan penertiban ?
3	KP,KT,SP,FM	Apakah anda pernah mengabaikan perintah atasan yang meminta anda untuk tenang ketika berhadapan dengan warga yang melanggar aturan karena merasa tertekan saat bertugas di lapangan ?
4	KP,KT,SP,FM	Saat bernegosiasi dengan warga yang melanggar peraturan, apakah anda merasa kesulitan dalam mengambil suatu keputusan karena takut akan mengecewakan salah satu pihak ?
5	KP,KT,SP,FM	Bagaimana cara anda mengambil keputusan ketika kondisi warga yang hendak ditertibkan memprihatinkan ?
6	KP,KT,SP,FM	Apakah anda merasa bersalah ketika melaksanakan pengrusakan karena warga yang melanggar aturan ?
7	KP,KT,SP,FM	Apakah anda pernah mengalah untuk menghindari aksi anarki, saat negosiasi dengan warga yang melanggar aturan ?
8	KP,KT,SP,FM	Apakah peran yang anda lakukan sudah sesuai dengan peran pengharapan yang anda terima dari pihak atasan, rekan kerja atau bawahan ?
9	KP,KT,SP,FM	Bagaimana cara anda menyelesaikan pekerjaan ketika tuntutan atas pekerjaan yang anda lakukan tidak sesuai dengan bidang anda ?

LAMPIRAN 3 CODING WAWANCARA

1. Coding Indikator

- I : Standar operasional Satpol PP
- I – A : Rasa bersalah
- II : Kesulitan mengambil keputusan
- II – A : Pengalihan pekerjaan
- III : Mengabaikan aturan
- III – A : Rasa emosi
- IV : Ketidaksesuaian peran

2. Coding Informan

- NA : Noval Aqsa (Komandan Pleton)
- KSA : Khrisna Sofiawati Anawar (Kasi Trantib)
- N : Nursyamsul (Staf Perda)
- BS : Bado Sempo (Fungsional Madya)

Kode	Data Wawancara	Baris	Penulisan
I	<i>Satuan Polisi Pamong Praja sendiri itu diatur dalam permendagri Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Satuan Polisi Pamong Praja lebih rinci dijelaskan dalam PP Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja sebagai penegak Perda, Penyelenggara Trantib, serta perlindungan masyarakat.</i>	12	NA/I/4/12 Cara Baca : Noval Aqsa menyampaikan terkait SOP Satpol PP terdapat pada lampiran 4 baris ke 12
I	<i>Jadi kami ada SOP nya, kami mengunjungi dulu satu kali untuk bersosialisasi bahwa saat ini penjual tidak benar melakukan penjualan dibahu jalan. Setelah itu kami datang lagi berikutnya untuk membawakan atau memberikan surat peringatan; surat peringatan pertama, dua dan tiga. Setelah tidak mereka mengindahkan kami melakukan secara persuasif untuk</i>	14	KSA/I/5/14 Cara Baca : Khrisna Sofiawati anwar menyampaikan terkait SOP Satpol PP terdapat pada lampiran 5 baris ke 14

	<i>mengambil langkah – langkah membersihkan bahu jalan yang memang tidak boleh digunakan untuk menjual. Karena ini terkait Perda Nomor 1 Tahun 2021 bahwa dilarang menggunakan badan diatas trotoar, bahu jalan untuk menjual.</i>		
I-A	<i>masalah merasa bersalah dari sisi manusia ya..pasti ada hal tersebut.</i>	46	NA/I-A/4/46 Cara Baca : Noval Aqsa merasa bersalah terdapat pada lampiran 4 baris ke 46
I-A	<i>Jelas...namanya manusia biasa. Tapi mau diapa karena aturan yang kita tegakan. Kan biasa berpikir begini “seandainya saudara saya yang seperti itu saya yang turun tangan, apa yang mau dijawab”. Memang merasa bersalah iya pasti tapi mau apa dikata, aturan yang kita tegakan.</i>	46	BA/I-A/7/46 Cara Baca : Bado Sempo merasa bersalah terdapat pada lampiran 7 baris ke 46
II	<i>Yah kalo kita berbicara hati nurani, pasti kita punya perasaan juga karena dalam negosiasi kita berpikir, kita melihat juga kasusnya bahwa ini sebenarnya bisa pemerintah carikan solusi tapi tidak dalam waktu dekat. Kita dalam posisi sekarang menghadapi itu kadang kita ingin memberikan jawaban yang, tapi kan masih ada yang diatas kami yang mengambil keputusan.</i>	39	KSA/II/5/39 Cara Baca : Khrisna Sofiawati Anwar kesulitan mengambil keputusan terdapat pada lampiran 5 baris ke 39
II – A	<i>Kalo saya sih..menyelesaikannya dengan cara yang mengalihkan pekerjaan kepada yang lain. Kan banyak juga tenaga baru, tenaga honorer yang bersedia untuk bekerja sebagik mungkin. Kalo dari saya sih sangat terbantu saya bisa menolak dengan jalan yang profesional bahwa saya tidak mampu bagian ini dan saya hanya mampu dibidang yang lain dan kalo memang pekerjaan ini saya tidak mampu, beri kepada yang lain.</i>	110	N/II-A/6/110 Cara Baca : Nursyamsul pengalihan pekerjaan terdapat pada lampiran 6 baris ke 110

III	<p><i>SOP nya sudah ada tetapi individunya itu kadang – kadang tidak mengikuti SOP. Kalau memang yang kita di lapangan itu yah..kadang – kadang emosi jelas itu, apalagi kalau berbenturan dengan masyarakat banyak pasti tetapi tidak sampai berkelahi tidak...itu saja.</i></p>	13	<p>BS/III/7/13</p> <p>Cara Baca : Bado Sempo mengabaikan aturan terdapat pada lampiran 7 baris ke 13</p>
III – A	<p><i>Tapi sebenarnya itu kalo pertanyaan yang tadi kalo juga dibilang tidak....tidak boleh juga. Contohlah kita demo “ Kalo tidak puas dengan apa yang kita inginkan pada saat demo pasti kita naik emosi disitu, sama dengan kita artinya kalo tidak ada konflik di lapangan tidak juga”.</i></p>	24	<p>BS/III-A/7/24</p> <p>Cara Baca : Bado Sempo rasa emosi terdapat pada lampiran 7 baris ke 24</p>
IV	<p><i>Kalo saya selama ini bisa jawab, bisa Ya dan bisa Tidak. Karena saya punya keilmuan bukan mengarah ke tempat saya kerja, bukan...beda. Karena saya lulusan dari HI (Hubungan Internasional) otomatis pekerjaan saya tidak sesuai dengan saya punya tupoksi sebenarnya.</i></p>	99	<p>N/IV/6/99</p> <p>Cara Baca : Nursyamsul ketidaksesuaian peran terdapat pada lampiran 6 baris ke 99</p>

LAMPIRAN 4

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN UTAMA

Peneliti: Bismillah, perkenalkan saya atas nama Athira Sapira, Program Studi Manajemen, dari kampus Universitas Muhammadiyah Makassar. Dalam rangka penelitian saya dengan judul “Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, saya memohon bantuan kakak untuk menjadi informan dalam penelitian saya. Mungkin bisa kita perkenalkan dulu nama dan jabatannya kakak ?

Noval Aqsa: Nama saya Noval Aqsa, jabatan Danton 1 Kompi 2 pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan.

Peneliti: Baik kak, ada sembilan pertanyaan yang akan saya ajukan. Pertanyaan pertama, bagaimana standar operasional Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas untuk meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat ?

Noval Aqsa: Baik, Satuan Polisi Pamong Praja sendiri itu diatur dalam permendagri Nomor 54 Tahun 2011 tentang SOP Satuan Polisi Pamong Praja lebih rinci dijelaskan dalam PP Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja sebagai penegak Perda, Penyelenggara Trantib, serta perlindungan masyarakat. (1 Baris 12)

Peneliti: Menurut kita pribadi setuju jika kira – kira kalo ada salah satu anggota Satpol PP atau kita sendiri melakukan tindakan represif atau keras saat melakukan penertiban ?

Noval Aqsa: Ooo... Sangat tidak setuju karena kita di Satuan Polisi Pamong Praja, mengedepankan sistem humanis, tegas dalam melayani dan juga menjunjung tinggi hal – hal preventif yaitu pencegahan. Jadi selama kita masih bisa mencegah kita tidak akan melakukan tindakan represif. Apalagi yang bersifat, pengancaman atau menimbulkan permasalahan di sekitar masyarakat.

Peneliti: Apakah pernah jika mengabaikan perintah atasan yang meminta kakak untuk tenang ketika berhadapan dengan warga yang melanggar aturan karena merasa tertekan saat bertugas di lapangan ?

Noval Aqsa: Tidak... Tidak Pernah

Peneliti: Saat bernegosiasi dengan warga yang melanggar peraturan kakak, apakah pernah jika merasa kesulitan untuk mengambil keputusan karena semisal melakukan penertiban kakak merasa takut akan mengecewakan salah satu pihak?

Noval Aqsa: Ehmmmm... dalam hal penertiban kita selalu mengedepankan sistem koordinasi, eee'.... saya sebagai Danton juga meminta koordinasi kepada pimpinan jadi adapun hal – hal keputusan itu saya serahkan seluruhnya kepada pimpinan.

Peneliti: Bagaimana cara ta mengambil keputusan semisal warga yang kita tertibkan atau masyarakat yang kita tertibkan itu memperhatikan ?

Noval Aqsa: *ehmm...Kalo masalah aturan kalo memang dia melakukan pelanggaran dan telah kita berikan teguran maka tetap kita akan tindak lanjuti. Apapun itu, pelanggaran – pelanggaran Perda yang mereka lakukan kita akan tetap tindak lanjuti.*

Peneliti: Apakah ada rasa bersalah ta' kak ketika melakukan pengusuran warga yang melanggar aturan ?

Noval Aqsa: *Ehh...di Provinsi sendiri itu pengusuran belum..belum..belum terlalu terjangkau tapi eee'... kalo masalah merasa bersalah dari sisi manusia ya.. pasti ada hal tersebut.(I-A Baris 46)*

Peneliti: Apakah anda pernah mengalah untuk menghindari aksi anarki, saat negosiasi dengan warga yang melanggar aturan ?

Noval Aqsa: *Menghindari permasalahan itu harus di lakukan, untuk menghindari kericuhan kedepannya.*

Peneliti: Apakah tugas ta sekarang atau peran ta sekarang sudah sesuai dengan harapan yang kakak terima dari pihak atasan, rekan kerja atau bawahan?

Noval Aqsa: *Insyaa Allah sesuai*

Peneliti: Bagaimana cara anda menyelesaikan pekerjaan ketika tuntutan atas pekerjaan yang anda lakukan tidak sesuai dengan harapan, bidang atau jabatan?

Noval Aqsa: *Ehhmm.. kalo misalnya tidak sesuai, saya pikir tidak pernah yah tidak sesuai karena kita juga melaksanakan tugas, melaksanakan yang diperintahkan sesuai dengan jabatan kita...sesuai dengan SOP yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja.*

LAMPIRAN 5

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN KUNCI

Peneliti: Bismillah, perkenalkan saya atas nama Athira Sapira, Program Studi dari Universitas Muhammadiyah Makassar. Dalam rangka memenuhi tugas akhir, saya sedang melakukan penelitian untuk itu saya memohon bantuan ibu untuk menjadi informan dalam penelitian saya. Ada Sembilan poin pertanyaan yang akan saya ajukan. Mungkin Bu bisa kita perkenalkan nama dan jabatan ibu dulu?

Ibu Khrisna : *Terima kasih buat ananda Athira. Nama saya Khrisna Sofiawati Anwar, Jabatan Kepala Seksi Trantib di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan.*

Peneliti: Baik Bu. Pertanyaan pertama, Bagaimana standar operasional Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas untuk meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat ?

Ibu Khrisna: *Ada berbagai macam yang kami lakukan di lapangan, salah satunya pengguna bahu jalan yang biasanya adik – adik liat di bahu jalan ada penjual yang tidak sesuai aturan. Jadi kami ada SOP nya, kami mengunjungi dulu satu kali untuk bersosialisasi bahwa saat ini penjual tidak benar melakukan penjualan dibahu jalan. Setelah itu kami datang lagi berikutnya untuk membawakan atau memberikan surat peringatan; surat peringatan pertama, dua dan tiga. Setelah tidak mereka mengindahkan kami melakukan secara persuasif untuk mengambil langkah – langkah membersihkan bahu jalan yang memang tidak boleh digunakan untuk menjual. Karena ini terkait Perda Nomor 1 Tahun 2021 bahwa dilarang menggunakan badan diatas trotoar, bahu jalan untuk menjual. (I Baris 14)*

Peneliti: Apakah Ibu setuju ketika anggota Satuan Polisi Pamong Praja bertindak keras (represif) saat melakukan penertiban ?

Ibu Khrisna: *Aaa....itu sangat tidak setuju karena..kenapa ? Kami ada juga suatu apa ya..bukan..maksudnya kita akan melakukan dengan persuasif, dengan ramah, bersih dan melayani.*

Peneliti: Apakah Ibu pernah mengabaikan perintah atasan yang meminta anda untuk tenang ketika berhadapan dengan warga yang melanggar aturan karena merasa tertekan saat bertugas di lapangan ?

Ibu Khrisna: *Ya....Alhamdulillah kebetulan ibu ada beberapa bulan menduduki jabatan yang sekarang Kasi Trantib, memang sering ee....turun ke lapangan menghadapi para pendemo yang tergantung dan alhamdulillah, insyaa Allah belum pernah. Mudah – mudahan semua berjalan dengan SOP, berjalan dengan baik semua.*

Peneliti: Saat bernegosiasi dengan warga yang melanggar peraturan, apakah Ibu merasa kesulitan dalam mengambil suatu keputusan karena takut akan mengecewakan salah satu pihak ?

Ibu Khrisna: *Yah kalo kita berbicara hati nurani, pasti kita punya perasaan juga karena dalam negosiasi kita berpikir, kita melihat juga kasusnya bahwa ini sebenarnya bisa pemerintah carikan solusi tapi tidak dalam waktu dekat. Kita dalam posisi sekarang menghadapi itu kadang kita ingin memberikan jawaban yang, tapi kan masih ada yang diatas kami yang mengambil keputusan. (II Baris 39) Jadi alhamdulillah dengan memberikan istilahnya memberikan ketenangan lah dalam waktu yang kami atur insyaa Allah kita melapor kepemimpinan karena pimpinan yang mengambil keputusan.*

Peneliti: Bagaimana cara anda mengambil keputusan ketika kondisi warga yang hendak ditertibkan memprihatinkan ?

Ibu Khrisna: *Kan semua beda – beda yah...istilahnya beda – beda pengetahuan. Mungkin kalo yang mengetahui bahwa memang aturannya tidak boleh yah itu aman – aman saja. Tapi kalo memang dia tidak paham betul kita terus melakukan pendekatan persuasif dengan ramah supaya dia bisa pahami dengan aturan – aturan yang kami bawa ke luar karena kami kan dari kantor pasti ada aturan – aturan yang kita bawa keluar untuk bersosialisasi.*

Peneliti: Apakah Ibu merasa bersalah ketika melaksanakan penggusuran karena warga yang melanggar aturan ?

Ibu Khrisna: *ahh...insyaa Allah karena kalau untuk merasa bersalah...kan kita punya tim sebelum kami turun itu kami sudah mempelajari itu kasusnya, kami sudah memberikan peringatan – peringatan dengan SOP nya bahwa peringatan pertama, kedua dan ketiga dan kita turun dengan tim. Insyaa Allah kecil kemungkinan untuk ada penyesalan karena kami juga diberi tugas sama pimpinan. Kalo kapan kami tidak menjalankan seperti kami juga makan gaji buta..*

Peneliti: Apakah Ibu pernah mengalah untuk menghindari aksi anarki, saat negosiasi dengan warga yang melanggar aturan ?

Ibu Khrisna: *Insyaa Allah selama saya bertuga dan melihat sebelum – sebelumnya alhamdulillah belum pernah kami mengalah karena kami juga punya cara menghadapi pendemo, strategi untuk menghadapi pendemo jadi tidak ada bahasa bahwa kita mengalah. Kalo mengalah bahaya, karena nanda tau kami sebagai tupoksi dari Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan salah satunya menjaga aset yaitu bangunan bergerak dan tidak bergerak itu yang kami jaga. Jadi kalo misalkan dikatakan mengalah, wah... bisa hancur dong. Dan kalo pendemo biasa kan isu – isu nasional, kenaikan bensin. Insyaa Allah semua itu saya rasa masyarakat mengalami, dikami juga Satpol mengalami apalagi dimasyarakat umum. Jadi kalo mengabaikan belum pernah kami melakukan sesuai tupoksi kami.*

Peneliti: Apakah peran yang Ibu lakukan sudah sesuai dengan peran pengharapan yang anda terima dari pihak atasan, rekan kerja atau bawahan ?

Ibu Khrisna: *Alhamdulillah sepanjang saya pribadi dalam menjalankan tugas, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi saya di Kepala Seksi Trantib. Alhamdulillah sudah berjalan dengan baik dan ada apresiasi dari pimpinan. Salah satunya mungkin nanda pernah buka di Halo Satpol Yah...disitu kami ada instagram, disitu kita bisa liat kegiatan – kegiatan Satpol. Kalaupun ada sesuatu yang ditemukan di lapangan atau di jalan bisa dilaporkan dan kami akan turun sesuai dengan tupoksi. Secara pembagian kan ada wilayah, istilahnya ada Kota Makassar dan ada Provinsi. Jadi alhamdulillah semua berjalan dengan baik.*

Peneliti: Bagaimana cara anda menyelesaikan pekerjaan ketika tuntutan atas pekerjaan yang anda lakukan tidak sesuai dengan bidang anda ?

Ibu Khrisna: *Alhamdulillah sampai detik ini saya belum pernah yah..saya menjalankan tugas pokok saya selaku kepala seksi trantib karena kami masing – masing jadi perlu ananda tahu bahwa di Satpol PP itu ada berapa bidang sudah mempunyai masing – masing tugasnya kalaupun kami turun secara bersinergi yah karena tuntutan dari pekerjaan.*



LAMPIRAN 6

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN 1

Peneliti: Bismillah, perkenalkan saya atas nama Athira Sapira, dari Universitas Muhammadiyah Makassar sedang melakukan penelitian dengan judul “ Konflik peran pada anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan”. Pada kesempatan ini saya memohon bantuan bapak untuk menjadi informan penelitian saya.

Nursyamsul: Ya..Silahkan

Peneliti: Bagaimana standar operasional Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas untuk meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat ?

Nursyamsul: *Oke, kami itu di Satpol memiliki dua acuan standar. Yang pertama itu, Perda Nomor 2 Tahun 2021 itu mengenai protab kami atau SOP kami untuk melakukan penertiban, tupoksi dan berbagai hal menyangkut ketertiban dan ketentrangan umum. Yang kedua, itu Pergub Nomor 50 Tahun 2021 itu mengenai standarisasi aksi kami yang diatur bagaimana pola pola kami untuk melakukan pengamanan, penertiban, pemantauan dan penjagaan.*

Peneliti: Apakah anda setuju ketika anggota Satuan Polisi Pamong Praja bertindak keras (represif) saat melakukan penertiban ?

Nursyamsul: *Tidak setuju, karena pimpinan kami sering mengaskan untuk adanya humanitarian kita harus bersikap humanis kepada warga, baik itu warga yang taat kepada hukum maupun warga yang melakukan pelanggaran. Jadi kami itu tidak bersifat sistem yang SOP nya represif tapi persuasif. Jadi kami itu mengadakan pendekatan secara persuasif didahului dengan deterens atau semacam gertakan. Dengan mungkin ada anggota kami siapkan di lokasi penertiban atau lokasi demo cuman kami tidak represif artinya ada efek dari warga yang akan ditertibkan dan juga efek dari demonstran. Secara deterens agar mereka tidak reaktif, berlebihan artinya tidak sampai anarkis. Itu dua hal yang perlu yaitu deterens dan persuasif. Kami sebaik mungkin menghindari yang represif.*

Peneliti: Apakah anda pernah mengabaikan perintah atasan yang meminta anda untuk tenang ketika berhadapan dengan warga yang melanggar aturan karena merasa tertekan saat bertugas di lapangan ?

Nursyamsul: *Saat bertugas terutama demonstrasi artinya kami sebagai aparat melakukan anti demonstrasi begitu. Jadi kami itu biasa tidak pernah melakukan tindakan untuk melawan pimpinan apabila pimpinan mengatakan ada back up dari kepolisian dan tidak bertindak anarkis dan tidak terpancing emosi saat demonstran melakukan, memulai untuk anarkis kami itu harus tahu bahwa kami harus menjauh atau minimal kami bertahan saja kan ada kepolisian yang back up. Ada juga intel dari kepolisian maupun juga wasdin yang ada di Satpol sendiri dan juga PNS dari banyak pegawai disini, Itu saja.*

Peneliti: Saat bernegosiasi dengan warga yang melanggar peraturan, apakah anda merasa kesulitan dalam mengambil suatu keputusan karena takut akan mengecewakan salah satu pihak ?

Nursyamsul: *Jadi begini, kalo nego itu masing – masing demonstaran memiliki kepentingan tersendiri. Interens mereka itu tergantung dari keadaan lingkungan mereka sebelum mereka beraksi. Contoh begini; sebelum reklamasi pantai itukan belum ada warga komplek. Pada saat reklamasi sudah banyak warga yang komplek dalam hal ini kami Satpol tidak memiliki hak untuk memberikan argumen kepada mereka. Jadi kami meminta bantuan dari BPDH yaitu badan lingkungan hidup. Minimal kalo tidak ada perwakilan dari BPDH, dari kesbangpol (Badan Kesatuan Bangsa dan Politik). Jadi kami itu hanya semata – mata melakukan anti demonstaran artinya itu kita aparat untuk melakukan, melindungi kantor Gubernur dari aksi mereka demonstaran untuk sampai masuk ke wilayah kantor Gubernur. Tapi untuk argumen atau penyampaian secara materi – materi menyangkut demonstrasi ada perwakilan dari tergantung dari mana. Contoh lagi yang lain waktunya ada zonasi dari ibu – ibu atau orang tua dari murid itu kami meminta bantuan dari Dinas Pendidikan. Jadi kami itu tidak mempunyai hak untuk memberikan argumen dan tidak memiliki kapasitas di dalamnya. Kami pasti didampingi atau minta bantuan dari badan atau dinas sesuai dari materi demonstaran tersebut.*

Peneliti: Bagaimana cara anda mengambil keputusan ketika kondisi warga yang hendak ditertibkan memprihatinkan ?

Nursyamsul: *Kalo warga memprihatinkan artinya warga melakukan pelanggaran yang tidak diketahui mungkin. Biasa kami itu buat surat pernyataan (pernyataan pertama, kedua, ketiga) setelah itu masih melanggar kami bawa ke PTI nanti di PTI diberi sanksi. Mungkin yah..seperti begini di lego – lego biasa ada pelanggaran kaki lima, kan disana tidak boleh ada PKL karena disana sudah ada memang tempat – tempat tersendiri untuk para pedagang. Jadi dibawa ke PTI, PTI bertindak sesuai dengan kemanusiaan. Hanya diberi pengarahan, hanya diberikan petunjuk untuk tidak lagi masuk ke wilayah – wilayah yang merupakan daerah – daerah yang tidak boleh dimasuki orang – orang yang tidak memiliki kepentingan atau tidak memiliki hak. Karena disana memang sudah hak – hak para pedagang yang lain artinya yang sudah memiliki retribusi kepada Pemda.*

Peneliti: Apakah anda merasa bersalah ketika melaksanakan pengrusakan karena warga yang melanggar aturan ?

Nursyamsul: *Tidak pernah kami merasa bersalah karena begini biasa itu sebelum pengrusakan terjadi, jauh – jauh tahun atau beberapa hari sebelumnya pada saat ruwet kendaraan, macet, sesak, kotor itu warga komplek. Pada saat terjadi penertiban bersih, warga kagum..kagumnya sama siapa kagumnya kepada Pemda Kota Madya, kagumnya mungkin kepada tata kota, kagumnya kepada pejabat – pejabat. Satpol selalu dianggap, “ah...gara – gara Satpol kita ditertibkan” tapi karena kami itu sering kena dampak negatifnya tapi kami yang berhasil menertibkan mereka. Akhirnya apa..contoh sentral pada saat belum melakukan penertiban macet kan...kotor, ruwet. Sekarang siapa yang diagung – agungkan,*

pejabat daerah, dinas tata kota, PD pasar, PD Parkir. Satpol kena negatifnya, kena celanya itu semua stikma mau dirubah..persepsi yang mau dirubah.

Peneliti: Apakah anda pernah mengalah untuk menghindari aksi anarki, saat negosiasi dengan warga yang melanggar aturan ?

Nursyamsul: Kami mengalah kalau memang sudah mengarah ke arah anarkis, makanya kami minta back up. Sesuai SOP memang bahwa aparat kepolisian ada di barisan terdepan apabila terjadi konflik dengan warga maupun dengan para pedagang. Jadi kami itu tidak mau bertindak secara brutal atau represif. Apabila ada tindakan penertiban, warga yang ditertibkan atau pedagang yang ditertibkan itu merasa diambil haknya pasti melawan warga. Apalagi kalau pemukiman, makanya kami itu di back up sebaik mungkin oleh kepolisian dan sebelum juga terjadi penertiban ada wasdin, ada juga intelejen dari kepolisian yang bergerak kepada pemukiman atau pedagang tersebut.

Peneliti: Apakah peran yang anda lakukan sudah sesuai dengan peran pengharapan yang anda terima dari pihak atasan, rekan kerja atau bawahan ?

Nursyamsul: Kalo saya selama ini bisa jawab, bisa Ya dan bisa Tidak. Karena saya punya keilmuan bukan mengarah ke tempat saya kerja, bukan...beda. Karena saya lulusan dari HI (Hubungan Internasional) otomatis pekerjaan saya tidak sesuai dengan saya punya tupoksi sebenarnya. (IV Baris 99) Jadi saya bilang bisa Ya karena memang sumpah pegawai kami mengatakan yah..harus taat sama pimpinan dan loyalitas kepada pimpinan. Harus bekerja sesuai protab kami sebagai PNS. Kami tidak boleh membangkang, tidak boleh melawan walaupun keilmuan kami berbeda tapi yang kami jalankan itu dari pimpinan dan dari kantor kami sendiri .

Peneliti: Bagaimana cara anda menyelesaikan pekerjaan ketika tuntutan atas pekerjaan yang anda lakukan tidak sesuai dengan bidang anda ?

Nursyamsul: Kalo saya sih..menyelesaikannya dengan cara yang mengalihkan pekerjaan kepada yang lain. Kan banyak juga tenaga baru, tenaga honorer yang bersedia untuk bekerja sebagik mungkin. Kalo dari saya sih sangat terbantu saya bisa menolak dengan jalan yang profesional bahwa saya tidak mampu bagian ini dan saya hanya mampu dibidang yang lain dan kalo memang pekerjaan ini saya tidak mampu, beri kepada yang lain. (II - A Baris 110) Beri kesempatan juga yang lain untuk mendapatkan pengalaman artinya pengalaman yang sudah saya dapatkan sudah cukup bagi saya. Karena ada juga honorer, ada pegawai tidak tetap itu juga butuh pengalaman yang baru. Itu cara saya untuk menolak atau tidak menerima tugas dari pimpinan .

LAMPIRAN 7

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN 2

Peneliti: Bismillah, perkenalkan saya atas nama Athira Sapira, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar sedang melakukan penelitian. Pada kesempatan ini saya memohon bantuan Bapak untuk menjadi informan dalam penelitian saya yang berjudul Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar. Untuk itu mungkin bisa kakak perkenalkan Nama dan Jabatan terlebih dahulu ?

Bado Sempo: Oke, Nama saya Bado Sempo, Jabatan fungsional Madya pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan.

Peneliti: Baik pak. Pertama, Bagaimana standar operasional Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas untuk meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat ?

Bado Sempo: Kalo SOP itu (Standar operasional) itu sebenarnya sudah. SOP nya sudah ada tetapi individunya itu kadang – kadang tidak mengikuti SOP. Kalau memang yang kita di lapangan itu yah..kadang – kadang emosi jelas itu, apalagi kalau berbenturan dengan masyarakat banyak pasti tetapi tidak sampai berkelahi tidak...itu saja. (III Baris 13) Artinya begini kalau masalah penertiban itu kan ada surat tugas, ada surat dari instansi yang mau ditertibkan. Contoh; pertanian itu ada surat dari sana.

Peneliti: Apakah Bapak setuju ketika anggota Satuan Polisi Pamong Praja bertindak keras (represif) saat melakukan penertiban ?

Bado Sempo: Kalo pribadi bisa Ya dan bisa Tidak. Tidak boleh juga bilang tidak karena kenapa...kan kadang – kadang kita di lapangan itu yah...tapi pada umumnya jangan kalau perlu ya istilahnya persuasif. Tapi sebenarnya itu kalo pertanyaan yang tadi kalo juga dibilang tidak....tidak boleh juga. Contohlah kita demo “ Kalo tidak puas dengan apa yang kita inginkan pada saat demo pasti kita naik emosi disitu, sama dengan kita artinya kalo tidak ada konflik di lapangan tidak juga”. (III-A Baris 24) Sama saja tapi pada umumnya tidak.

Peneliti: Apakah anda pernah mengabaikan perintah atasan yang meminta anda untuk tenang ketika berhadapan dengan warga yang melanggar aturan karena merasa tertekan saat bertugas di lapangan ?

Bado Sempo: Oh tidak...tidak ada itu tertekan masalah pekerjaan dalam penertiban begitu. Itu saja persuasif, humanis, itu saja yang kita laksanakan.

Peneliti: Saat bernegosiasi dengan warga yang melanggar peraturan, apakah anda merasa kesulitan dalam mengambil suatu keputusan karena takut akan mengecewakan salah satu pihak ?

Bado Sempo: *Kalo ambil keputusan, yang ambil keputusan itu kan pimpinan dengan kebijakan. Kita cuman melaksanakan.*

Peneliti: Bagaimana cara anda mengambil keputusan ketika kondisi warga yang hendak ditertibkan memprihatinkan ?

Bado Sempo: *Keputusan ..kita tidak bisa ambil keputusan kita harus berkoordinasi sama pimpinan dan yang berwenang pada saat itu, tidak bisa ambil keputusan.*

Peneliti: Apakah anda merasa bersalah ketika melaksanakan pengurusan karena warga yang melanggar aturan ?

Bado Sempo: *Jelas...namanya manusia biasa. Tapi mau diapa karena aturan yang kita tegakan. Kan biasa berpikir begini "seandainya saudara saya yang seperti itu saya yang turun tangan, apa yang mau dijawab". Memang merasa bersalah iya pasti tapi mau apa dikata, aturan yang kita tegakan.(I-A Baris 46)*

Peneliti: Apakah anda pernah mengalah untuk menghindari aksi anarki, saat negosiasi dengan warga yang melanggar aturan ?

Bado Sempo: *Negosiasi itu kan tidak semua orang bisa bernegosiasi, yang bisa negosiasi itu macam – macam kepolisian. Memang ada kita disini yang pernah disekolakan negosiasi dan mediasi tetapi kan kadang – kadang tidak artinya tidak dilibatkan. Tapi kalau penertiban "IYA", tidak pernah kami mengalah tapi kan itu istilahnya kita tidak pernah mengalah dan kita tidak pernah arogan. Bagaimana caranya supaya dia juga aman dan kita juga aman kalo ada namanya penertiban.*

Peneliti: Apakah peran yang anda lakukan sudah sesuai dengan peran pengharapan yang anda terima dari pihak atasan, rekan kerja atau bawahan ?

Bado Sempo: *Kalo saya tidak ada masalah, itu memang harapan harus mau dan tidak mau tetap kita terima itu karena kita kan PNS. Mau tidak mau pasti kita terima itu.*

Peneliti: Bagaimana cara anda menyelesaikan pekerjaan ketika tuntutan atas pekerjaan yang anda lakukan tidak sesuai dengan bidang anda ?

Bado Sempo: *Kalo di Satpol tidak ada yang tidak sesuai dengan bidang, yang namanya Satpol satu kesatuan dari bidang mana saja kalo kita diperintahkan harus dilaksanakan. Ada surat tugas ini, kita kerjakan...dibidang ini ada surat tugas kita harus laksanakan. Jadi tidak ada yang tidak sesuai, mau tidak mau harus sesuai karena kita disini satu kesatuan mulai dai Kasat sampai Non PNS.*

LAMPIRAN 8

PERSURATAN


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 281/05/A.2-II/XI/45/2023
2023

Makassar, 14 November

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : ATHIRA SAPIRA

Stambuk : 105721100820

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuanya diucapkan terimakasih.



H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NIP. 651 507

Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :jp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2758/05/C.4-VIII/XI/1445/2023

30 Rabiul Akhir 1445

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

14 Nopember 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 281/05/A.2-II/XI/45/2023 tanggal 14 Nopember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ATHIRA SAPIRA

No. Stambuk : 10572 1100820

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Konflik Peran Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 17 Nopember 2023 s/d 17 Januari 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,



Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **29471/R.01/PTSP/2023** Kepada Yth.
Lampiran : - Kepala Kantor Satuan Polisi Pamong
Perihal : **Izin penelitian** Praja Prov. Sulawesi Selatan

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2758/05/C.4-VIII/XI/1445/2023 tanggal 01 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ATHIRA SAPIRA**
Nomor Pokok : **105721100820**
Program Studi : **Manajemen**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun KARYA TULIS, dengan judul :

" KONFLIK PERAN PADA ANGGOTA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI SULAWESI SELATAN, KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **17 November 2023 s/d 17 Januari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 14 November 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 Jalan Jenderal Urip Sumoharjo No. 269 Makassar, Tlp. 453204 Psw. 8405
MAKASSAR 90231

Makassar, 20 November 2023

Nomor : 423.4/988-Sek/Satpol.PP
 Sifat : Biasa
 Lamp : -
 Perihal : **Tanggapan Permohonan
 Izin Penelitian**

Kepada,
 Yth. **Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Sulawesi Selatan**
 di - Makassar

Menunjuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 29470/S.01/PTSP/ 2023 dan Nomor : 29471/R.01/PTSP/ 2023 tanggal 14 November 2023 perihal Izin Penelitian pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan tanggal 17 November 2023, maka prinsipnya kami siap menerima untuk melaksanakan Penelitian atas nama :

NO.	NOMOR POKOK	NAMA MAHASISWA	PROGRAM STUDI
1.	105721103420	Safitri	Manajemen
2.	105721100820	Athira Sapira	Manajemen

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala,


ANDI ARWIN AZIS, S.STP., MM
 Pangkat : Pembina Utama Madya
 NIP. 19760105 199511 1 001



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
Jalan Urip Sumoharjo Nomor 269 Makassar 90231, Telepon 0411-453204
MAKASSAR 90231

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 17 - Sek / Sat Pol - PP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **H. DARUSMAN IDHAM, S.Kom**
NIP : 19791029 201212 1 001
Pangkat/Gol. Ruang : Penata (III/c)
Jabatan : Kepala Subbagian Umum

Dengan ini menerangkan sebenar-benarnya bahwa :

Nama : **SAFITRI**
NIM : 107521103420
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Muhammadiyah Makassar

Nama : **ATHIRA SAPIRA**
NIM : 105721100820
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Muhammadiyah Makassar

Telah melaksanakan penelitian di **Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Selatan** berdasarkan surat Nomor : 423.4/988-Sek/Satpol.pp tanggal 20 November 2023 perihal Tanggapan Permohonan Izin Penelitian.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 18 Januari 2024

a.n. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi Sulawesi Selatan
Kepala Subbagian Umum,

H. DARUSMAN IDHAM, S.Kom

Pangkat : Penata (III/c)
NIP. 19791029 201212 1 001

LAMPIRAN 9

FOTO DOKUMENTASI

FOTO BERSAMA DAN WAWANCARA DANTON 1 KOMPI 2 BAPAK NOVAL AQSA



FOTO BERSAMA DAN WAWANCARA KETUA SEKSI TRANTIB IBU KHRISNA SOFIAWATI ANWAR



**FOTO BERSAMA DAN WAWANCARA STAF PERDA
BAPAK NURSYAMSUL**



**FOTO BERSAMA DAN WAWANCARA FUNGSIONAL MADYA
BAPAK BADO SEMPO**



LAMPIRAN 10

HASIL TURNITIN



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Athira Sapira
Nim : 105721100820
Program Studi : Manajemen

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	22 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 16 Maret 2024
Mengetahui,
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

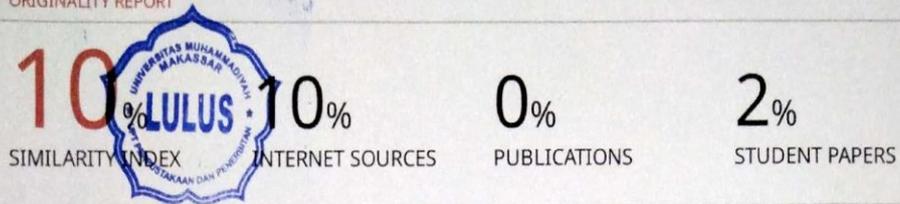


Hum, M.I.P
NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Athira Sapira 105721100820

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Percentage
1	www.scribd.com Internet Source	4%
2	repository.umy.ac.id Internet Source	2%
3	docplayer.info Internet Source	2%
4	repository.umsu.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

BAB II Athira Sapira 105721100820

ORIGINALITY REPORT



22% LULUS 21%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

6%

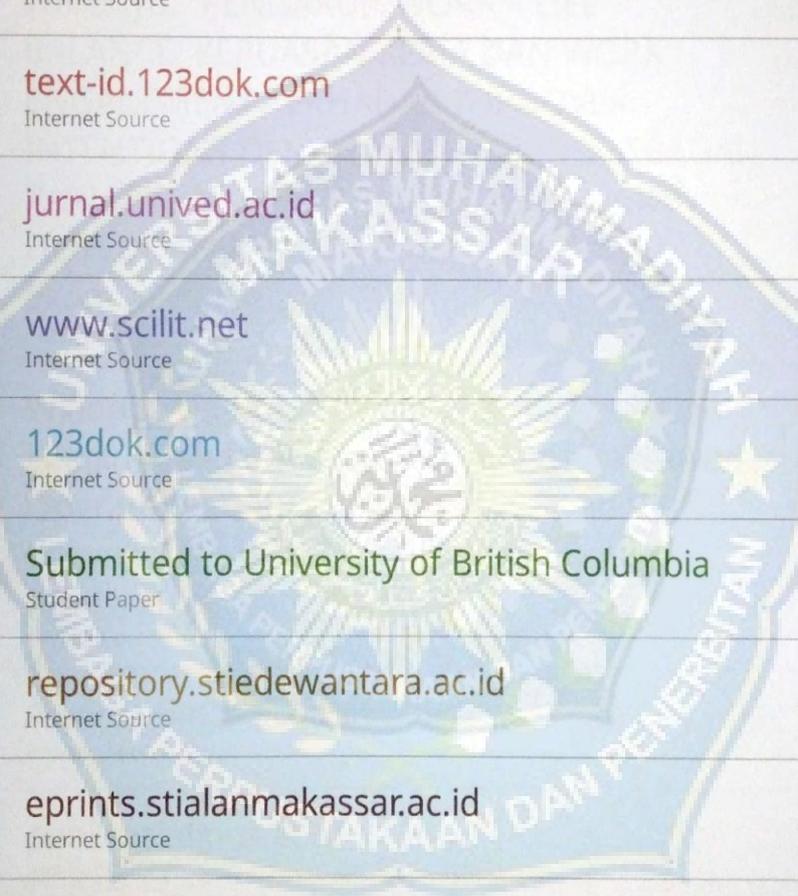
PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.researchgate.net Internet Source	1%
2	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
3	eprints.unmas.ac.id Internet Source	1%
4	prosidingfrima.stembi.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
6	http://iPhone.Lebih.Loyal.dari.Android.kompas.com/id/ Internet Source	1%
7	www.scribd.com Internet Source	1%
8	journal.cattleyadf.org Internet Source	1%
9	media.neliti.com Internet Source	1%



10	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1 %
11	konsultasiskripsi.com Internet Source	1 %
12	journal.stiestekom.ac.id Internet Source	1 %
13	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
14	jurnal.unived.ac.id Internet Source	1 %
15	www.scilit.net Internet Source	1 %
16	123dok.com Internet Source	<1 %
17	Submitted to University of British Columbia Student Paper	<1 %
18	repository.stiedewantara.ac.id Internet Source	<1 %
19	eprints.stialanmakassar.ac.id Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
21	ejournal.unib.ac.id Internet Source	<1 %

22	fandiprasetiyo.blogspot.com Internet Source	<1 %
23	jurnal.fkm.umi.ac.id Internet Source	<1 %
24	Bernardus Ferry Wahyu Laksono, Paulus Wardoyo. "PENGARUH WORK - LIFE BALANCE, KEPUASAN KERJA DAN WORK ENGAGEMENT TERHADAP TURNOVER INTENTIONS DENGAN MENTORING SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA KARYAWAN HOTEL DAFAM SEMARANG", Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 2019 Publication	<1 %
25	Widarta Widarta. "Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator PDDIKTI Di LLDIKTI Wilayah V Yogyakarta", Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis, 2019 Publication	<1 %
26	library.unmas.ac.id Internet Source	<1 %
27	publikasi.dinus.ac.id Internet Source	<1 %
28	anjarnurcahyono.blogspot.com Internet Source	<1 %
29	elqorni.wordpress.com Internet Source	<1 %



		<1 %
30	repository.umj.ac.id Internet Source	<1 %
31	ar.scribd.com Internet Source	<1 %
32	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1 %
33	jurnal.feb.unila.ac.id Internet Source	<1 %
34	ojs.uma.ac.id Internet Source	<1 %
35	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
36	www.microsoft.com Internet Source	<1 %
37	Litania Litania. "KONFLIK PERAN, KETIDAKJELASAN PERAN, STRES KERJA, DAN KUALITAS AUDIT INSPEKTORAT PROVINSI BENGKULU", JURNAL FAIRNESS, 2021 Publication	<1 %
38	core.ac.uk Internet Source	<1 %
39	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %

40	journal.ubm.ac.id Internet Source	<1 %
41	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
42	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



BAB IV Athira Sapira 105721100820

ORIGINALITY REPORT

10 SIMILARITY INDEX	10 % LULUS INTERNET SOURCES	8 % PUBLICATIONS	8 % STUDENT PAPERS
-------------------------------	--	-------------------------------	---------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.uir.ac.id Internet Source	4%
2	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	3%
3	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	2%
4	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

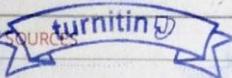


BAB V Athira Sapira 105721100820

ORIGINALITY REPORT

4% SIMILARITY INDEX	 LULUS 4% INTERNET SOURCES	3% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	--	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

	1 digilib.unimed.ac.id Internet Source	4%
---	--	-----------

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On



BIOGRAFI PENULIS



ATHIRA SAPIRA, panggilan Athira lahir di Kota Makassar Pada tanggal 18 Maret 2002 dari pasangan suami istri Bapak Suparman dan Ibu Stin Anace. Peneliti adalah anak semata wayang. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jln. Salemba No. 21 A Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD NEGERI 103 Bontompore Kabupaten Sinjai lulus tahun 2014, SMP NEGERI 1 SINJAI UTARA lulus tahun 2017, SMK NEGERI 7 JENEPONTO lulus tahun 2020 dan mulai tahun 2020 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.