

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN KOMUNIKASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT YAVINDO SUMBER PERSADA**

SKRIPSI



Oleh :
Ruswin
140910114

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN KOMUNIKASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT YAVINDO SUMBER PERSADA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Ruswin
140910114**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ruswin
NPM/NIP : 140910114
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KONFLIK KERJA DAN KOMUNIKASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT YAVINDO SUMBER PERSADA”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah “Skripsi” ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah “skripsi” ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah “skripsi” ini digugurkan dan “gelar” yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 3 Februari 2018



Ruswin

1409130143

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN KOMUNIKASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT YAVINDO SUMBER PERSADA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

Ruswin

140910114

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 3 Februari 2018

Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengaruh konflik kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta konflik kerja dan komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi ada sebanyak 120 orang dan sampel yang merupakan bagian dari populasi adalah seluruh anggota populasi yang ada, yaitu 120 sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel total (*total sampling*) atau sensus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner (data primer) dan mengkaji pustaka (data sekunder). Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu uji kualitas data berupa uji validitas instrumen dan uji reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji pengaruh berupa analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis berupa uji t dan uji f. Alat yang digunakan untuk melakukan pengujian yaitu dengan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 21. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji t, diketahui bahwa untuk variabel bebas yaitu konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dan komunikasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung dari konflik kerja dan komunikasi kerja sebesar 33,170 lebih besar dari F tabel sebesar 3,07 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari nilai α 0,05 menunjukkan bahwa variabel konflik kerja dan komunikasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Konflik kerja, Pengembangan karir, dan Kinerja karyawan

ABSTRACT

The problems studied in this research is the influence of work conflict and work communication on employee performance at PT Yavindo Sumber Persada. This study aims to determine the work conflict affecting employee performance, working communication affecting employee performance, and work and work communication conflicts affect employee performance. Population is a generalization region consisting of: objects / subjects that have certain qualities and characteristics set by the researchers to be studied and then drawn conclusions. In this study population there are as many as 120 people and the sample that is part of the population is all members of the existing population, which is 120 samples. The sample used in this study is the total sample (total sampling) or census. Technique of collecting data is done by questioner (primary data) and reviewing library (secondary data). The method used in this research is quantitative method. Data analysis technique used in this research is data quality test in the form of instrument validity test and instrument reliability test, classical assumption test in the form of normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, influence test of multiple linear regression analysis, and hypothesis test in the form of t test and test f. The tool used to perform testing is with the program SPSS (Statistic Product and Service Solution) version 21. The results in this study indicate that the results of t test, note that for the independent variables of work conflict significantly influence employee performance, and work communication effect significantly to employee performance. Based on F test results obtained value F arithmetic of work conflict and work communication equal to 33,170 bigger than F table equal to 3,07 with value significance 0,000 smaller than value α 0,05 indicate that variable of conflict work and communications work together effect on employee performance.

Key words : work conflict, work communication, employee performance

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku pembimbing skripsi yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
6. Ibu Migi Wati selaku HRD PT Yavindo Sumber Persada yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian diperusahaan;
7. Seluruh karyawan PT Yavindo Sumber Persada yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan skripsi;
8. Kedua orang tua yang sudah memberikan nasihat, doa, serta dukungan kepada penulis;
9. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan masukan dan semangat dalam penulisan skripsi;
10. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 3 Februari 2018

Ruswin
140910114

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR RUMUS | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah..... | 7 |
| 1.3. Batasan Masalah | 8 |
| 1.4. Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.6.1. Secara Teoritis | 9 |
| 1.6.2. Secara Praktis..... | 9 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1. Teori Dasar | 11 |
| 2.1.1. Kinerja Karyawan | 11 |
| 2.1.1.1. Pengertian Kinerja Karyawan | 11 |
| 2.1.1.2. Penilaian Kinerja Karyawan | 11 |
| 2.1.1.3. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan | 13 |
| 2.1.2. Konflik Kerja | 14 |
| 2.1.2.1. Pengertian Konflik Kerja | 14 |
| 2.1.2.2. Indikator-Indikator Konflik Kerja | 14 |
| 2.1.2.3. Jenis Konflik | 16 |
| 2.1.3. Komunikasi Kerja | 19 |
| 2.1.3.1. Pengertian Komunikasi Kerja | 19 |
| 2.1.3.2. Fungsi Komunikasi Kerja | 20 |
| 2.1.3.3. Indikator-Indikator Komunikasi Kerja | 21 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.3. Kerangka Berpikir | 24 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian | 26 |
| | |
| BAB III METODOLOGI..... | 28 |
| 3.1. Desain Penelitian | 28 |
| 3.2. Operasional Variabel | 28 |
| 3.2.1. Variabel Dependen..... | 29 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 3.2.2. | Variabel Independen | 30 |
| 3.3. | Populasi & Sampel | 36 |
| 3.3.1. | Populasi | 36 |
| 3.3.2. | Sampel | 36 |
| 3.4. | Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| 3.5. | Metode Analisis Data | 38 |
| 3.6. | Uji Kualitas Data | 38 |
| 3.6.1. | Uji Asumsi Klasik | 40 |
| 3.6.2. | Uji Pengaruh | 42 |
| 3.7. | Uji Hipotesis | 43 |
| 3.8. | Lokasi & Jadwal Penelitian | 44 |
| 3.8.1. | Lokasi | 44 |
| 3.8.2. | Jadwal Penelitian | 45 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 46 |
| 4.1. | Profil Responden | 46 |
| 4.1.1. | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| 4.1.2. | Profil Responden Berdasarkan Umur | 47 |
| 4.1.3. | Profil Responden Berdasarkan Pendidikan | 49 |
| 4.1.4. | Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja | 50 |
| 4.2. | Hasil Penelitian | 51 |
| 4.2.1. | Analisis Deskriptif | 51 |
| 4.2.1.1. | Deskriptif Variabel Konflik Kerja (X1) | 52 |
| 4.2.1.2. | Deskriptif Variabel Komunikasi Kerja (X2) | 55 |
| 4.2.1.3. | Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y) | 58 |
| 4.2.2. | Uji Kualitas Data | 59 |
| 4.2.2.1. | Hasil Uji Validitas Data | 60 |
| 4.2.2.2. | Hasil Uji Reliabilitas Data | 63 |
| 4.2.3. | Hasil Uji Asumsi Klasik | 64 |
| 4.2.3.1. | Hasil Uji Normalitas | 64 |
| 4.2.3.2. | Hasil Uji Multikolinearitas | 65 |
| 4.2.3.3. | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 66 |
| 4.2.4. | Hasil Uji Pengaruh | 67 |
| 4.2.4.1. | Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 67 |
| 4.2.5. | Hasil Uji Hipotesis | 69 |
| 4.2.5.1. | Hasil Uji Secara Parsial (Uji t) | 69 |
| 4.2.5.2. | Hasil Uji Secara Simultan (uji F) | 70 |
| 4.2.5.3. | Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 72 |
| 4.3. | Pembahasan | 73 |
| 4.3.1. | Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada | 73 |
| 4.3.2. | Pengaruh Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada | 74 |
| 4.3.3. | Pengaruh Konflik Kerja dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada | 74 |

| | | |
|----------------------------|--------------------------------|-----------|
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN..... | 76 |
| 5.1. | Simpulan | 76 |
| 5.2. | Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 79 |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Tingkat Perputaran (Turn Over) Karyawan PT Yavindo Sumber Persada tahun 2013-2016 | 4 |
| Tabel 1.2 Data Tempat Asal Karyawan PT Yavindo Sumber Persada tahun 2016 .. | 5 |
| Tabel 1.3 Data Masa Kerja Karyawan PT Yavindo Sumber Persada tahun 2016 .. | 6 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 22 |
| Tabel 3.1 Variabel Operasional | 35 |
| Tabel 3.2 Tingkat Validitas | 39 |
| Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas | 40 |
| Tabel 3.4 Waktu Penelitian | 45 |
| Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur | 48 |
| Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan | 49 |
| Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Masa Kerja | 50 |
| Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Konflik Kerja (X1) | 52 |
| Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Komunikasi Kerja (X2) | 56 |
| Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y) .. | 58 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Konflik Kerja | 61 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Komunikasi Kerja | 62 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan | 63 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas | 63 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas | 64 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas | 65 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastitas | 66 |
| Tabel 4.15 <i>Coefficients</i> | 67 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t) | 69 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) | 71 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 25 |
| Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 47 |
| Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur | 48 |
| Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan | 50 |
| Gambar 4.4 Data Responden Lama Penggunaan Jasa | 51 |

DAFTAR RUMUS

| | |
|--|----|
| Rumus 3.1 Rumus Koefisien korelasi <i>product moment</i> | 39 |
| Rumus 3.2 Rumus <i>Cronbach Alpha</i> | 39 |
| Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda..... | 42 |
| Rumus 3.4 Uji t..... | 43 |
| Rumus 3.5 Rumus Uji F..... | 44 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sebuah perusahaan bisa berjalan karena adanya faktor-faktor produksi yang saling terintegrasi untuk menggerakkan visi dan misi perusahaan agar tercapai secara efektif dan efisien. Secara umum, produksi dapat diartikan sebagai kegiatan terintegrasi dari faktor – faktor produksi seperti tenaga kerja, modal, dan lain – lainnya oleh perusahaan untuk menghasilkan produk berupa barang – barang dan jasa – jasa. Secara teknis, kegiatan produksi dilakukan dengan mengkombinasikan beberapa input untuk menghasilkan sejumlah output. Dalam pengertian ekonomi, produksi didefinisikan sebagai usaha manusia untuk menciptakan atau menambah daya atau nilai guna dari suatu barang atau benda untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Berdasarkan pada kepentingan produsen, tujuan produksi adalah untuk menghasilkan barang yang dapat memberikan laba. Tujuan tersebut dapat tercapai, jika barang atau jasa yang diproduksi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa sasaran kegiatan produksi adalah melayani kebutuhan masyarakat atau untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat umum. Dengan demikian produksi itu tidak terbatas pada pembuatannya saja tetapi juga penyimpanannya, distribusi, pengangkutan, pengeceran, pemasaran kembali.

Fungsi produksi merupakan sifat hubungan diantara faktor – faktor produksi dan tingkat produksi yang dihasilkan. Faktor produksi dikenal pula

dengan istilah input dan jumlah produksi selalu juga disebut sebagai output. (Sukirno, 2013: 192). Salah satu faktor-faktor produksi yang paling berpengaruh adalah Sumber Daya Manusia. Tanpa sumber daya manusia, mesin-mesin canggih yang dimiliki perusahaan dan faktor produksi yang lain tidak akan berjalan dengan sebagaimana mestinya. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, diperlukan manajemen sumber daya manusia yang berkualitas juga.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didaya gunakan secara efektif dan efisien guna mencapai berbagai tujuan (Samsudin, 2009: 22)

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses melalui mana kesesuaian optimal diperoleh di antara pegawai, pekerjaan organisasi dan lingkungan sehingga para pegawai mencapai tingkat kepuasan dan performansi yang mereka inginkan dan organisasi memenuhi tujuannya (Douglas, 2011).

Sumber daya manusia tidak seperti faktor-faktor produksi lain yang tidak hidup. Sumber daya manusia memiliki karakteristik masing-masing, dengan berbagai macam latar belakang, budaya, pendidikan, dan sifat yang berbeda sehingga konflik dapat muncul kapan saja apabila terdapat kesalahan komunikasi. Konflik sering terjadi pada perusahaan tersebut, sebenarnya adanya konflik di sebuah perusahaan merupakan hal yang lumrah, tetapi apabila konflik tersebut bersifat negatif, maka dapat merugikan perusahaan.

Konflik memiliki sisi positif dan sisi negatif. Hal tersebut tergantung pada konflik yang terjadi. Konflik yang berada pada sisi positif, akan membantu sumber daya manusia dalam meningkatkan kreativitas. Karena konflik tersebut terjadi bukanlah semata-mata untuk cari masalah, melainkan ingin memperlihatkan kemampuan maksimal masing-masing individu tersebut kepada atasan atau senior mereka. Disini lah konflik terjadi, dimana kedua sumber daya manusia saling beradu untuk mendapatkan kepercayaan atasan atau nilai tambah dari perusahaan.

Dalam beradu untuk mendapatkan kepercayaan atasan, secara tidak sadar kinerja karyawan tersebut terpengaruh oleh kegiatannya tersebut. Sehingga konflik yang bersifat positif sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan tersebut. Tetapi yang terjadi malah sebaliknya, yang sering terjadi adalah konflik yang bersifat negatif. Sehingga hasil kinerja karyawan perusahaan tersebut belum mencapai titik yang optimal.

Penelitian sebelumnya, Sri Hastuti (2013) dengan judul "Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Koordinator Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Probolinggo". Penelitian yang dilakukan terhadap 150 responden karyawan Koordinator UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Probolinggo pada tahun 2013. Penelitian ini menunjukkan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian T. M. Giovanni., Ch. Kojo., V. P. K Lengkong (2015) dengan judul "Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Air Manado". Penelitian yang dilakukan terhadap 254

responden karyawan di kantor PT Air Manado pada tahun 2015. Penelitian ini menunjukkan konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Air Manado secara parsial.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan HRD pada tanggal 17 Oktober 2017 diketahui bahwa kinerja karyawan PT Yavindo Sumber Persada masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya, banyaknya jumlah karyawan yang sering berhenti kerja, dan karyawan kurang cepat dan cekatan dalam melayani permintaan pelanggan. Pencapaian target pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan juga menjadi indikasi rendahnya kinerja karyawan PT Yavindo Sumber Persada.

Data tingkat perputaran (*turn over*) karyawan dijadikan salah satu indikator dalam pengukuran kualitas kinerja karyawan. Berikut ini data tingkat perputaran (*turn over*) karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada tahun 2013 sampai tahun 2016 yang dapat dijelaskan dengan rincian tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Data Tingkat Perputaran (Turn Over) Karyawan PT Yavindo Sumber Persada tahun 2013-2016

| No | Tahun | Jumlah Karyawan | Karyawan Keluar | Persentase (%) |
|----|-------|-----------------|-----------------|----------------|
| 1 | 2013 | 120 | - | 0 |
| 2 | 2014 | 117 | 3 | 2.5 |
| 3 | 2015 | 110 | 10 | 8.33 |
| 4 | 2016 | 120 | - | 0 |

Sumber : wawancara dengan HRD 17 Oktober 2017

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui total persentase karyawan keluar pada tahun 2014 sebanyak 2.5%, dan tahun 2015 sebanyak

8.33%, sedangkan keinginan PT Yavindo Sumber Persada dalam tingkat perputaran (*turn over*) karyawan adalah kurang dari 2% tiap tahunnya. Hal ini dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

Data tempat asal karyawan juga dijadikan salah satu indikator dalam menjelaskan masalah konflik kerja. Berikut ini data tempat asal karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada 2016 yang dapat dijelaskan dengan rincian tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Data Tempat Asal Karyawan PT Yavindo Sumber Persada tahun 2016

| No | Tempat Asal Karyawan | Jumlah Karyawan |
|-------|----------------------|-----------------|
| 1 | Jawa | 33 |
| 2 | Kalimantan | 18 |
| 3 | Padang | 27 |
| 4 | Sumatera | 23 |
| 5 | Dan lain-lain | 19 |
| Total | | 120 |

Sumber : wawancara dengan HRD 17 Oktober 2017

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui jumlah karyawan yang berasal dari Jawa sebanyak 33 orang, dari Kalimantan sebanyak 18 orang, dari Padang sebanyak 27 orang, dari Sumatera sebanyak 23 orang, dan sisanya berasal dari berbagai pulau berjumlah 19 orang. Dari data tersebut, dapat diketahui berbeda-bedanya tempat asal karyawan dapat menciptakan suatu konflik, dikarenakan perbedaan budaya, pandangan, maupun cara berkomunikasi. Hal ini

dapat menciptakan konflik kerja yang dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

Data masa kerja karyawan juga dijadikan salah satu indikator dalam menjelaskan masalah komunikasi kerja. Berikut ini data masa kerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada tahun 2016 yang dapat dijelaskan dengan rincian tabel berikut ini:

Tabel 1.3 Data Masa Kerja Karyawan PT Yavindo Sumber Persada tahun 2016

| NO | Masa Kerja | Jumlah Karyawan |
|-------|--------------|-----------------|
| 1 | 1 – 10 tahun | 106 |
| 2 | >10 tahun | 14 |
| Total | | 120 |

Sumber : wawancara dengan HRD 17 Oktober 2017

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui jumlah karyawan yang telah bekerja selama 1 – 10 tahun sebanyak 106 orang, dan jumlah karyawan yang telah bekerja selama > 10 tahun sebanyak 14 orang. Dari data tersebut, 14 orang yang sudah bekerja > 10 tahun menduduki jabatan senior. Di karenakan sudah bekerja > 10 tahun, para senior kurang berkomunikasi dengan para bawahan karena menurut para senior, seharusnya para karyawan baru lah yang harus memulai komunikasi dengan mereka. Tetapi yang terjadi adalah para karyawan baru berpendapat bahwa para senior tidak suka komunikasi. Hal ini dapat menciptakan kurangnya komunikasi antar karyawan yang dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan.

PT Yavindo Sumber Persada merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan Bahan Bakar Minyak untuk industri dan perkapalan khususnya Solar. Perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 2008. Perusahaan yang sudah lama bergelut dalam bidang perdagangan Bahan Bakar Minyak ini terletak di Komplek Pertokoan Air Mas Blok B2 No 6 & 7 - Kota Batam. Visi dari PT Yavindo Sumber Persada untuk kelangsungan usaha perusahaan, dengan pendekatan organisasi strategis dan teknis telah memperkuat posisi perusahaan, untuk meningkatkan dan persaingan pasar baik nasional maupun global yang semakin kompetitif. Sementara itu, misi dari PT Yavindo Sumber Persada adalah terus memberikan standar yang tinggi dari kualitas bahan bakar minyak, pelayanan yang sempurna dan pasokan tepat waktu bagi pelanggan.

Dalam pencapaian visi dan misi tersebut maka diharapkan kinerja karyawan di PT Yavindo Sumber Persada dapat terus tercapai dengan optimal. Akan tetapi pada kenyataannya kinerja karyawan PT Yavindo Sumber Persada sering tidak mencapai titik optimal.

Berdasarkan Data yang diperoleh dari PT Yavindo Sumber Persada dan kedua penelitian terdahulu yang relevan tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh Konflik Kerja dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada.**

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti ingin membahas tentang Pengaruh Konflik Kerja dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Yavindo

Sumber Persada, dan oleh karena itu berdasarkan latar belakang, maka identifikasi masalah sebagai berikut

1. Banyaknya kerjaan yang tidak selesai tepat waktu
2. Lambatnya karyawan dalam melayani permintaan pelanggan
3. Tingginya tingkat perputaran (*turn over*) karyawan pertahun
4. Kerumitan dalam pencapain target

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konflik kerja dan komunikasi kerja.
2. Objek dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.
3. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja dalam PT Yavindo Sumber Persada.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada?
2. Apakah komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada?
3. Apakah konflik kerja dan komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada?

1.5. Tujuan Penelitian

Relevan dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada

1.6. Manfaat Penelitian

Kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1.6.1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi daripada penelitian yang sudah ada dan berkaitan dengan variabel penelitian ini yaitu pengaruh konflik kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada. Serta dapat berguna untuk peneli-peneliti selanjutnya.

1.6.2. Secara Praktis

Berikut adalah manfaat secara paraktis yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk Peneliti

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, perusahaan memperoleh dan menerima masukan yang positif dan lebih memperhatikan karyawannya dalam konflik dan komunikasi kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2. Untuk PT Yavindo Sumber Persada

- a. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai masukan terkait dengan pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada
- b. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai masukan terkait dengan pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada
- c. Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai masukan terkait dengan pengaruh konflik kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada

3. Untuk Peneliti Lanjutan

Bagi peneliti lanjutan, peneliti berharap dengan adanya penelitian ini peneliti lanjutan dapat menambah wawasan dan memahami lebih lanjut mengenai pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang konflik kerja dan komunikasi kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Kinerja Karyawan

2.1.1.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja (Umam, 2010: 189).

“Performance is the extent to which an organizational member contributes to achieving the objectives of the organization”. Artinya, kinerja adalah suatu tingkat peranan anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Peranan yang dimaksud adalah setiap kegiatan yang menghasilkan suatu akibat, pelaksanaan suatu tindakan, tingkat penyelesaian suatu pekerjaan dan bagaimana karyawan bertindak dalam menjalankan tugas yang diberikan (Pangemanan, Lopian, & Taroreh, 2016: 479).

2.1.1.2. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja karyawan berguna bagi perusahaan serta harus bermanfaat bagi karyawan. Tujuan dan kegunaan penilaian kinerja karyawan (Hasibuan, 2012: 89) sebagai berikut

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demo, pemberhentian, dan penetapan balas jasa.

- b. Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauhmana karyawan bisa sukses dalam pekerjaannya.
- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan yang ada di dalam perusahaan.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja, dan peralatan kerja.
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang ada di dalam organisasi.
- f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan agar tujuan perusahaan untuk mendapatkan performance kerja yang baik.
- g. Sebagai alat untuk mendorong dan membiasakan para atasan untuk mengobservasi perilaku para bawahan supaya diketahui minat dan kebutuhan-kebutuhan karyawan.
- h. Sebagai alat untuk bisa melihat kekurangan atau kelemahan-kelemahan masa lampau dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- i. Sebagai kriteria di dalam menentukan kriteria dan seleksi karyawan.
- j. Sebagai alat untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan personel dan dengan demikian bisa sebagai bahan pertimbangan agar bisa diikutsertakan dalam program latihan kerja tambahan.
- k. Sebagai alat untuk memperbaiki dan mengembangkan kecakapan karyawan.

1. Sebagai dasar untuk untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian pekerjaan (*job description*).

2.1.1.3. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan (A. R. Zaputri, Rahardjo, Utami, & Administrasi, 2013: 3) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut

- a. Kuantitas Kerja, yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.
- b. Kualitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
- c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

2.1.2. Konflik Kerja

2.1.2.1. Pengertian Konflik Kerja

Konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalaan baik di intra individu maupun interentitas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi (Rahim, 2011a: 16).

Konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan di antara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik (Dr. Wirawan, MSL., Sp.A., M.M., 2010: 5).

2.1.2.2. Indikator-Indikator Konflik Kerja

Berikut diuraikan indikator konflik kerja menurut (Dr. Wirawan, MSL., Sp.A., M.M., 2010: 5-7)

a. Proses

Konflik terjadi melalui suatu proses yang unik, artinya proses terjadinya suatu konflik berbeda dengan konflik lainnya.

b. Dua pihak atau lebih

Kecuali konflik personal, konflik terjadi di antara dua pihak atau lebih. Pihak yang terlibat konflik bisa (1) antara seorang individu dan individu lainnya, (2) antara seorang individu dan suatu kelompok individu, (3) antara suatu kelompok individu dan kelompok individu lainnya, atau (4) antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya.

c. Saling tergantung

Pihak yang terlibat konflik saling tergantung atau interdependen satu sama lain. Artinya, pihak-pihak tersebut tidak bebas untuk melakukan sesuatu tanpa campur tangan atau bantuan, izin, dan merugikan atau mengurangi kebebasan pihak lainnya.

d. Pertentangan mengenai objek konflik

Objek konflik adalah sesuatu yang menyebabkan terjadinya konflik. Pihak yang terlibat konflik mempunyai perbedaan pendapat, yaitu sikap atau kepercayaan mengenai objek konflik.

e. Diekspresikan

Pertentangan akan menjadi konflik apabila diekspresikan. Jika pertentangan tidak atau belum diekspresikan, maka konflik bersifat laten atau tidak kelihatan. Mungkin perbedaan pendapat mengenai objek konflik sudah terjadi, tetapi kedua belah pihak diam saja dan belum terjadi interaksi mengenai perbedaan tentang objek konflik.

f. Pola perilaku

Saat konflik terjadi, pihak yang terlibat menggunakan pola perilaku tertentu. Pola perilaku adalah kecenderungan orang untuk berperilaku secara tertentu dalam menghadapi situasi konflik. Pola perilaku ini disebut juga sebagai gaya manajemen konflik dan taktik konflik.

g. Interaksi konflik

Proses konflik menimbulkan interaksi konflik di antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik. Interaksi bisa berupa saling menuduh, saling

menyalahkan, saling mengumpat, mencari teman, menyelamatkan muka (*face saving*), saling melakukan agresi, melakukan negosiasi, atau meminta bantuan pihak ketiga untuk menyelesaikan konflik.

h. Keluaran konflik

Interaksi konflik di antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik menghasilkan keluaran konflik yang unik, untuk masing-masing jenis konflik. Keluaran konflik bisa berupa ditemukannya solusi atas suatu konflik, seperti *win & win solution*, *win & lose solution*, serta *lose & lose solution*. Keluaran konflik juga bisa menciptakan suatu perubahan sistem sosial.

2.1.2.3. Jenis Konflik

Konflik banyak jenisnya dan dapat dikelompokkan berdasarkan berbagai kriteria. Konflik berdasarkan jumlah orang yang terlibat konflik, yaitu konflik personal dan konflik interpersonal (Dr. Wirawan, MSL., Sp.A., M.M., 2010: 55-56) (Dr. Wirawan, MSL., Sp.A., M.M., 2010, pp. 55–56).

a. Konflik personal

Konflik personal adalah konflik yang terjadi dalam diri seorang individu karena harus memilih dari sejumlah alternatif pilihan yang ada atau karena mempunyai kepribadian ganda. Konflik ini terdiri atas, antara lain sebagai berikut.

- 1) Konflik pendekatan ke pendekatan (*approach to approach conflict*)

Konflik yang terjadi karena harus memilih dua alternatif yang berbeda, tetapi sama-sama menarik atau sama baik kualitasnya. Sebagai contoh, seorang lulusan SMA yang akan melanjutkan sekolah harus memilih dua universitas negeri yang sama kualitasnya.

2) Konflik menghindar ke menghindar (*avoidance to avoidance conflict*)

Konflik yang terjadi karena harus memilih alternatif yang sama-sama harus dihindari. Sebagai contoh, seseorang harus memilih apakah harus menjual mobil untuk melanjutkan sekolah atau tidak menjual mobil, tetapi tidak bisa melanjutkan sekolah.

3) Konflik pendekatan ke menghindar (*approach to avoidance conflict*)

Konflik yang terjadi karena seseorang mempunyai perasaan positif dan negatif terhadap sesuatu yang sama. Sebagai contoh, Amin mengambil telepon untuk menyatakan cintanya kepada Aminah. Akan tetapi, ia takut cintanya ditolak. Oleh karena itu, ia tutup kembali teleponnya.

b. Konflik interpersonal

Konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi di dalam suatu organisasi atau konflik di tempat kerja. Konflik yang terjadi di antara mereka yang bekerja untuk suatu organisasi profit atau nonprofit. Konflik interpersonal adalah konflik pada suatu organisasi di antara pihak-pihak yang terlibat konflik dan saling tergantung dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Konflik interpersonal dapat terjadi dalam 7 macam bentuk. Berikut adalah ketujuh bentuk tersebut.

1) Konflik antarmanajer

Bentuk konflik di antara manajer atau birokrat organisasi dalam rangka melaksanakan fungsinya sebagai pimpinan organisasi.

2) Konflik antara pegawai dan manajernya

Konflik ini terjadi antara manajer unit kerja dan karyawan di bawahnya. Objek yang menjadi konflik sangat bervariasi tergantung dari aktivitas organisasinya.

3) Konflik hubungan industrial

Konflik yang terjadi antara organisasi atau perusahaan dan para karyawannya atau dengan serikat pekerja; serta konflik antarserikat pekerja.

4) Konflik antarkelompok kerja

Dalam organisasi, terdapat sejumlah kelompok kerja yang melaksanakan tugas yang berbeda untuk mencapai tujuan organisasi yang sama. Masing-masing kelompok harus memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam memberikan kontribusi, kelompok-kelompok kerja tersebut saling memiliki ketergantungan.

5) Konflik antara anggota kelompok kerja dan kelompok kerjanya

Suatu kelompok kerja mempunyai anggota yang memiliki keragaman pendidikan, agama, latar belakang budaya, pengalaman, dan kepribadian. Semua perbedaan ini bisa menimbulkan konflik dalam melaksanakan tugas dan fungsi tim kerjanya.

6) Konflik interes (*conflict of interest*)

Konflik yang bersifat individual dan interpersonal. Konflik jenis ini terjadi dalam diri seorang pegawai yang terlibat konflik, yaitu antara keharusan melaksanakan ketertarikan organisasi dan ketertarikan individunya.

7) **Konflik antara organisasi dan pihak luar organisasi**

Konflik yang terjadi antara suatu perusahaan atau organisasi dan pemerintah; perusahaan dan perusahaan lainnya; perusahaan dan pelanggan; perusahaan dan lembaga swadaya masyarakat; serta perusahaan dan masyarakat.

2.1.3. Komunikasi Kerja

2.1.3.1. Pengertian Komunikasi Kerja

Komunikasi menurut Katz dan Khan adalah suatu proses sosial yang mempunyai relevansi terluas di dalam memfungsikan setiap kelompok, organisasi atau masyarakat (Thoha, 2009: 185).

Komunikasi adalah penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi. Pertukaran informasi yang terjadi di antara pengirim dan penerima tidak hanya dilakukan dalam bentuk lisan maupun tertulis, tetapi juga yang menggunakan alat komunikasi canggih (Sopiah, 2008: 141).

2.1.3.2. Fungsi Komunikasi Kerja

Fungsi komunikasi ada empat (Sopiah, 2008: 142), yaitu:

- a. Komunikasi berfungsi sebagai pengendali perilaku anggota
Fungsi ini berjalan jika karyawan diwajibkan untuk menyampaikan keluhan terkait dengan pelaksanaan tugas kewajiban karyawan itu di dalam perusahaan.
- b. Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan
Fungsi ini berjalan ketika manajer ingin meningkatkan kinerja karyawan, misalnya manajer menjelaskan atau menginformasikan seberapa baik karyawan telah bekerja dengan cara bagaimana karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.
- c. Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi
Fungsi ini berjalan ketika kelompok kerja karyawan menjadi sumber pertama dalam interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok ini merupakan mekanisme fundamental dimana masing-masing anggota dapat menunjukkan kekecewaan ataupun rasa puas mereka.
- d. Komunikasi berperan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan
di mana komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan penyajian data guna mengenali dan menilai berbagai alternatif keputusan.

2.1.3.3. Indikator-Indikator Komunikasi Kerja

Adapun indikator komunikasi (Muhammad, 2011: 108) adalah sebagai berikut

a. Keterbukaan (*opennes*)

Merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.

b. Empati (*emphaty*)

Adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.

c. Dukungan (*support*)

Adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.

d. Rasa positif (*positiveness*)

Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.

e. Kesamaan (*equality*)

Yaitu sikap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

2.2. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai variabel konflik kerja dan pengembangan karir

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian Terdahulu | Alat Analisis | Hasil Penelitian terdahulu |
|----|--|--|----------------------------------|--|
| 1 | Tamauka Marsello Giovanni, Christoffel Kojo, Victor. P.K Lengkong (2015) | Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerjadan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado | Analisis Regresi Linear Berganda | Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Kinerja Karyawan pada perusahaan |
| 2 | Marchell Pangemana, Joyce Lapian, Rita Taroreh (2016) | Pengaruh Konflik dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Study pada kantor wilayah PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Manado) | Analisis Regresi Linear Berganda | secara simultan menunjukkan Konflik dan Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Secara parsial menunjukkan konflik berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan |
| 3 | Amanda Carolina Lakoy (2015) | Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aryaduta Manado | Analisis Regresi Linear Berganda | Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas, secara serentak berpengaruh signifikan |

| | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|--|
| | | | | terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Aryaduta Manado |
| 4 | M. Syaiful Azwar, Winarningsih (2016) | Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Archoplan Indoraya Surabaya | Analisis Regresi Linear Berganda | Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Archoplan Indoraya Surabaya |
| 5 | Sri Hastuti, Andi Sularso, Siti Komariyah (2013) | Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Koordinator Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Probolinggo | Analisis Regresi <i>Confirmatory</i> | Komunikasi, Motivasi dan Etos Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Koordinator Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Probolinggo |

2.3. Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir (Sugiyono, 2017: 60).

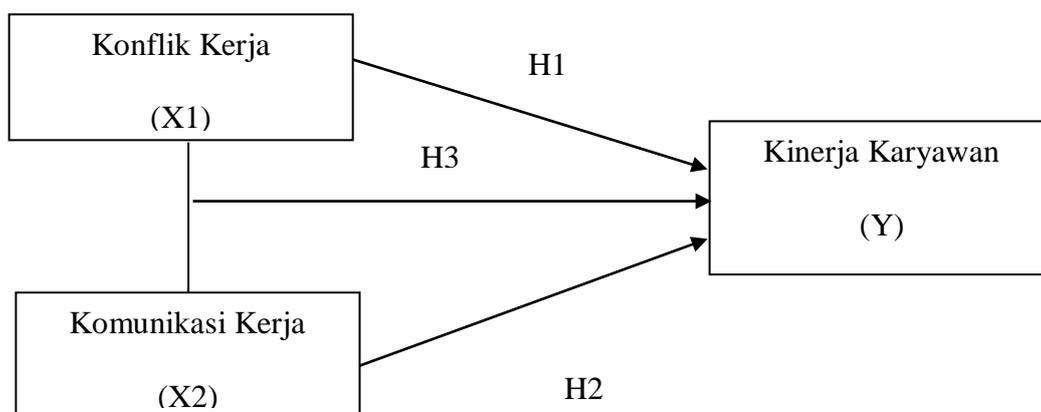
Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti Sapto Haryoko dalam (Sugiyono, 2017: 60).

Penelitian yang berkenaan dengan dua variabel atau lebih, biasanya dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Oleh karena itu dalam rangka menyusun hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparasi, maka perlu dikemukakan kerangka berpikir.

Suriasumantri dalam (Sugiyono, 2017: 60) mengemukakan bahwa seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar bagi argumentasi dalam menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi obyek permasalahan.

Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran bisa meyakinkan sesama ilmuwan, adalah alur-alur pikiran yang logis dalam membangun suatu kerangka berfikir yang membuahkan kesimpulan yang berupa hipotesis. Jadi kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis (Sugiyono, 2017: 60-61).

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Dikembangkan untuk penelitian

2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh melalui penelitian (Dantes, 2012: 164).

Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir. Tetapi perlu diketahui bahwa tidak setiap penelitian harus merumuskan hipotesis. Penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif sering tidak perlu merumuskan hipotesis. Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto Suharsimi, 2010: 110).

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2017: 63).

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, tidak dirumuskan hipotesis, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis. Selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dimunculkan suatu hipotesis penelitian sebagai berikut

1. H1 : Konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada
2. H2 : Komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada
3. H3: Konflik kerja dan komunikasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada

BAB III

METODOLOGI

3.1. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausalitas adalah penelitian yang bertujuan untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramal, memprediksi dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini bersifat kuantitatif karena menggunakan data yang memerlukan perhitungan (Sanusi, 2017: 14).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada.

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 38).

Variabel yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini terdiri dari satu variabel dependen dan dua variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah konflik kerja dan pengembangan karir. Berikut adalah pengukuran variabel-variabel tersebut:

3.2.1. Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (Sanusi, 2017: 50). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja (Umam, 2010: 189).

“Performance is the extent to which an organizational member contributes to achieving the objectives of the organization”. Artinya, kinerja adalah suatu tingkat peranan anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Peranan yang dimaksud adalah setiap kegiatan yang menghasilkan suatu akibat, pelaksanaan suatu tindakan, tingkat penyelesaian suatu pekerjaan dan bagaimana karyawan bertindak dalam menjalankan tugas yang diberikan (Pangemanan et al., 2016: 479).

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan (R. A. Zaputri, Rahardjo, & Utami, 2013: 3)

mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut

- a. Kuantitas Kerja, yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.
- b. Kualitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
- c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

3.2.2. Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang memengaruhi variabel lain (Sanusi, 2017: 50). Variabel independen dalam penelitian adalah konflik kerja dan komunikasi kerja. Berikut merupakan definisi konflik kerja dan komunikasi kerja dari variabel independen

- a. Konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di intra individu maupun interentitas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi (Rahim, 2011b: 16). Konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan di antara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik. (Dr. Wirawan, MSL., Sp.A., M.M., 2010: 5). (Dr. Wirawan, MSL., Sp.A., M.M., 2010, p. 5) Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur konflik kerja menurut (Dr. Wirawan, MSL., Sp.A., M.M., 2010: 5-7) adalah sebagai berikut

1) Proses

Konflik terjadi melalui suatu proses yang unik, artinya proses terjadinya suatu konflik berbeda dengan konflik lainnya.

2) Dua pihak atau lebih

Kecuali konflik personal, konflik terjadi di antara dua pihak atau lebih. Pihak yang terlibat konflik bisa (1) antara seorang individu dan individu lainnya, (2) antara seorang individu dan suatu kelompok individu, (3) antara suatu kelompok individu dan kelompok individu lainnya, atau (4) antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya.

3) Saling tergantung

Pihak yang terlibat konflik saling tergantung atau interdependen satu sama lain. Artinya, pihak-pihak tersebut tidak bebas untuk melakukan sesuatu tanpa campur tangan atau bantuan, izin, dan merugikan atau mengurangi kebebasan pihak lainnya.

4) Pertentangan mengenai objek konflik

Objek konflik adalah sesuatu yang menyebabkan terjadinya konflik. Pihak yang terlibat konflik mempunyai perbedaan pendapat, yaitu sikap atau kepercayaan mengenai objek konflik.

5) Diekspresikan

Pertentangan akan menjadi konflik apabila diekspresikan. Jika pertentangan tidak atau belum diekspresikan, maka konflik bersifat laten atau tidak kelihatan. Mungkin perbedaan pendapat mengenai objek konflik sudah

terjadi, tetapi kedua belah pihak diam saja dan belum terjadi interaksi mengenai perbedaan tentang objek konflik.

6) Pola perilaku

Saat konflik terjadi, pihak yang terlibat menggunakan pola perilaku tertentu. Pola perilaku adalah kecenderungan orang untuk berperilaku secara tertentu dalam menghadapi situasi konflik. Pola perilaku ini disebut juga sebagai gaya manajemen konflik dan taktik konflik.

7) Interaksi konflik

Proses konflik menimbulkan interaksi konflik di antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik. Interaksi bisa berupa saling menuduh, saling menyalahkan, saling mengumpat, mencari teman, menyelamatkan muka (*face saving*), saling melakukan agresi, melakukan negosiasi, atau meminta bantuan pihak ketiga untuk menyelesaikan konflik.

8) Keluaran konflik

Interaksi konflik di antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik menghasilkan keluaran konflik yang unik, untuk masing-masing jenis konflik. Keluaran konflik bisa berupa ditemukannya solusi atas suatu konflik, seperti *win & win solution*, *win & lose solution*, serta *lose & lose solution*. Keluaran konflik juga bisa menciptakan suatu perubahan sistem sosial.

- b. Komunikasi menurut Katz dan Khan adalah suatu proses sosial yang mempunyai relevansi terluas di dalam memfungsikan setiap kelompok, organisasi atau masyarakat (Thoha, 2009: 185).

Komunikasi adalah penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi. Pertukaran informasi yang terjadi di antara pengirim dan penerima tidak hanya dilakukan dalam bentuk lisan maupun tertulis, tetapi juga yang menggunakan alat komunikasi canggih (Sopiah, 2008: 141).

Fungsi komunikasi ada empat (Sopiah, 2008: 142), yaitu:

- a) Komunikasi berfungsi sebagai pengendali perilaku anggota
Fungsi ini berjalan jika karyawan diwajibkan untuk menyampaikan keluhan terkait dengan pelaksanaan tugas kewajiban karyawan itu di dalam perusahaan.
- b) Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan
Fungsi ini berjalan ketika manajer ingin meningkatkan kinerja karyawan, misalnya manajer menjelaskan atau menginformasikan seberapa baik karyawan telah bekerja dengan cara bagaimana karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.
- c) Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi
Fungsi ini berjalan ketika kelompok kerja karyawan menjadi sumber pertama dalam interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok ini merupakan mekanisme fundamental dimana masing-masing anggota dapat menunjukkan kekecewaan ataupun rasa puas mereka.
- d) Komunikasi berperan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan
di mana komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan

kelompok untuk mengambil keputusan dengan penyajian data guna mengenali dan menilai berbagai alternatif keputusan.

Adapun indikator komunikasi (Muhammad, 2011: 108) adalah sebagai berikut

- a) Keterbukaan (*openness*)
Merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.
- b) Empati (*emphaty*)
Adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
- c) Dukungan (*support*)
Adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.
- d) Rasa positif (*positiveness*)
Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.
- e) Kesamaan (*equality*)
Yaitu sikap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

Tabel 3.1 Variabel Operasional

| Variabel | Indikator | Definisi | Skala |
|------------------|--------------------------------------|---|--------|
| Konflik Kerja | Proses | Konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di intra individu maupun interentitas social seperti individu, kelompok, ataupun organisasi. (Rahim, 2011b: 16) | Likert |
| | Dua pihak atau lebih | | |
| | Saling tergantung | | |
| | Pertentangan mengenai objek konflik | | |
| | Diekspresikan | | |
| | Pola perilaku | | |
| | Interaksi konflik | | |
| Keluaran konflik | | | |
| Komunikasi Kerja | Keterbukaan (<i>openness</i>) | Komunikasi menurut Katz dan Khan adalah suatu proses sosial yang mempunyai relevansi terluas di dalam memfungsikan setiap kelompok, organisasi atau masyarakat (Thoha, 2009: 185) | Likert |
| | Empati (<i>emphaty</i>) | | |
| | Dukungan (<i>support</i>) | | |
| | Rasa positif (<i>positiveness</i>) | | |
| | Kesamaan (<i>equality</i>) | | |
| Kinerja Karyawan | Kuantitas kerja | Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja (Umam, 2010: 189). | Likert |
| | Kualitas kerja | | |
| | Ketepatan waktu penyelesaian kerja | | |
| | | | |

3.3. Populasi & Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 80). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan PT Yavindo Sumber Persada yang berjumlah 120 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sejumlah anggota terpilih yang berasal dari populasi. Dalam penelitian ini, sampel yang akan diambil adalah jumlah seluruh anggota populasi, yaitu sebanyak 120 sampel. Metode pengambilan sampel ini disebut dengan sampel total (*total sampling*) atau sensus, dikenal juga sebagai sampel jenuh. Sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017: 81).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2017: 224). Adapun beberapa jenis teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut

- a. Teknik Wawancara, Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2017: 231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan

ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

- b. Teknik Pengamatan/Observasi, Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2013: 145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
- c. Teknik Dokumentasi, Menurut (Sugiyono, 2013: 240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.
- d. Triangulasi, dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini antara lain terdiri dari data primer dan data sekunder, definisi dari data primer dan sekunder adalah sebagai berikut

a. Data Primer

Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2017: 104).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain (Sanusi, 2017: 104).

3.5. Metode Analisis Data

Selanjutnya setelah pengumpulan data mentah yang dikumpulkan dari lapangan maka tahapan analisis data. Pada tahapan ini data yang diolah sedemikian rupa sehingga berhasil disimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam penelitian. Analisis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu analisa kualitatif dan analisa kuantitatif. Apabila data yang dikumpulkan hanya sedikit atau berwujud kasus-kasus maka analisis yang dipakai kualitatif sedangkan apabila data yang dikumpulkan berjumlah besar dan mudah diklasifikasikan masuk ke dalam analisis kuantitatif.

3.6. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Instrumen

Suatu instrument dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur (Sanusi, 2017: 76).

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari *Karl Pearson*, sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3.1 Rumus Koefisien korelasi *product moment*

Sumber : (Sanusi, 2017: 76)

Kemudian hasil dari r_{xy} dikonsultasikan dengan harga kritis *product moment* (r tabel), apabila hasil yang diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen tersebut valid.

Tabel 3.2 Tingkat Validitas

| Interval Koefisien Korelasi | Tingkat Hubungan |
|-----------------------------|------------------|
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,40 – 0,599 | Cukup Kuat |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,00 – 0,199 | Sangat Rendah |

Sumber : (Sanusi, 2017: 76)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketetapan hasil pengukuran (Sukmadinata, 2009). Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relatif sama (ajeg) pada saat dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap.

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus cronbach alpha sebagai berikut

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta b^2}{\delta 1^2} \right]$$

Rumus 3.2 Rumus *Cronbach Alpha*

Sumber : (Arikunto, 2010: 239)

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai *alpha* lebih besar daripada nilai kritis *product moment*, atau nilai *r* tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik. Kriteria indeks koefisien reliabilitas (Wibowo, 2012) adalah sebagai berikut

Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas

| No | Nilai Interval | Kriteria |
|----|----------------|--------------|
| 1 | <0,20 | SangatRendah |
| 2 | 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 3 | 0,40 – 0,599 | Cukup |
| 4 | 0,60 – 0,799 | Tinggi |
| 5 | 0,80 – 1,00 | SangatTinggi |

Sumber : (Wibowo, 2012: 53)

3.6.1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel penelitian memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011: 160). Dilakukan dengan uji *Kolmogorof-Smirnov*. Dengan kriteria:

- 1). Jika signifikansi perhitungan data (Sig) > 5% maka data berdistribusi normal.
- 2). Jika signifikansi perhitungan data (Sig) < 5% maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen terdapat korelasi atau tidak, suatu model regresi yang baik merupakan suatu model yang tidak terjadi korelasi antara variabel independennya.

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas, dilakukan dengan menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen terdapat korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal tersebut adalah suatu indikasi bahwa terdapat multikolinieritas. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai $\text{tolerance} \leq 0.10$ atau sama dengan nilai $\text{VIF} \geq 10$ adalah nilai cutoff yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas. Apabila hasil regresi memiliki nilai $\text{VIF} \leq 10$ maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas dalam model regresi (Ghozali, 2011: 106).

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011: 139). Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Glejser*. Dilakukan dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai absolut residual. Model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas jika nilai signifikansi variabel bebas terhadap nilai absolut residual statistik diatas $\alpha = 0.05$ atau diatas tingkat kepercayaan 5% (Ghozali, 2011: 143).

3.6.2. Uji Pengaruh

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linier sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas (Sanusi, 2017: 134-135).

Analisis regresi linier berganda dinotasikan sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda

Sumber : (Sanusi, 2017: 134-135)

Didalam penelitian ini, peneliti menuangkan hipotesis penelitian sebagai berikut

- 1). Konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada
- 2). Komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada
- 3). Konflik kerja dan komunikasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Yavindo Sumber Persada

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hamper sama dengan koefisien r^2 . R juga hampir serupa dengan r , tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regres linier sederhana). R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variable terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu

variabel: X_i ; $i = 1, 2, 3, 4 \dots, k$) secara bersama-sama. Sementara itu, r^2 mengukur kebaikan-sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X). Lebih lanjut, r adalah koefisien korelasi yang menjelaskan keeratan hubungan linear di antara dua variabel, nilainya dapat negative dan positif. Sementara itu, R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif (Sanusi, 2017: 136).

3.7. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2009: 88).

Adapun rumus uji t adalah sebagai berikut

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{r^2}$$

Rumus 3.4 Uji t

b. Uji F

Uji F-hitung dimaksudkan untuk menguji model regresi atas pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Pengujiannya

adalah dengan menentukan kesimpulan dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau

0.05. Prosedur uji F hitung ini adalah sebagai berikut

- 1). Menentukan formulasi hipotesis nol maupun hipotesis alternatifnya:
 - Ho : $b = 0$, berarti tidak ada pengaruh X, X terhadap Y
 - Ha : $b \neq 0$, berarti ada pengaruh X, X terhadap Y.
- 2). Membuat keputusan uji F-hitung
 - a). Jika probabilitas tingkat kesalahan F-hitung $< 5\%$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.
 - b). Jika probabilitas tingkat kesalahan F-hitung $> 5\%$, maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya bahwa variabel bebas secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Nilai probabilitas dari uji F dapat dilihat pada hasil pengolahan dari program SPSS pada tabel ANOVA kolom sig atau signifikan (Ghozali, 2011: 98).

Adapun rumus uji f adalah sebagai berikut

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Rumus 3.5 Rumus Uji F

3.8. Lokasi & Jadwal Penelitian

3.8.1. Lokasi

Lokasi penelitian adalah objek penelitian dimana peneliti melakukan observasi dan memperoleh data. Lokasi yang ditetapkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini pada PT Yavindo Sumber Persada. Perusahaan ini

