

**PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK  
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT NUSA KOFFIE BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Reni  
170910135**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK  
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT NUSA KOFFIE BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Reni  
170910135**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Reni  
NPM : 170910135  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KOMUNIKASI, KONFIK DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT NUSA KOFFIE BATAM**

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 akademik 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, 26 Januari 2021



**Reni**  
170910135

**PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK  
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAB PADA PT NUSA KOFFIE BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Reni  
170910135**

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

**Batam, 26 Januari 2021**



**Hervenzus, S.Kom., M.Si.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan (2) mengetahui apakah konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan (3) mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Nusa Koffie Batam. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah responden 105 orang dengan menggunakan metode analisis data yaitu analisis deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t dan uji F, serta analisis regresi linear berganda, dengan menggunakan *software* program SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) versi 26. Hasil penelitian determinasi ( $R^2$ ) diperoleh variabel komunikasi, konflik dan lingkungan kerja 26,9% terhadap kinerja karyawan. Hasil uji t disimpulkan bahwa komunikasi, konflik dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Nusa Koffie Batam. Hasil uji f disimpulkan bahwa komunikasi, konflik dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Nusa Koffie Batam.

Kata kunci: Komunikasi, Konflik, Kinerja Karyawan, Lingkungan Kerja.

## ABSTRACT

*This research to (1) find out whether communication influences employee performance (2) knows whether conflict affects employee performance (3) knows whether work environment influences employee performance at PT Nusa Koffie Batam. Data collection techniques in this research used a questionnaire with 105 respondents. The data quality test in this research was using data analysis, validity test and reliability test, classical assumption test, t test and F test, and multiple linear regression analysis, using SPSS software program (Statistical Package For Social Sciences) version 26. The results of the determination research ( $R^2$ ) obtained 26.9% communication, conflict and work environment variables on employee performance. The t test results concluded that communication, conflict and work environment have a positive and significant effect on employee performance at PT Nusa Koffie Batam. The results of the f test concluded that communication, conflict and work environment simultaneously had a significant effect on employee performance at PT Nusa Koffie Batam.*

*Keywords: Communication, Conflict, Employee Performance, Work Environment.*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran 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 strata 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 Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Heryenzus, S.Kom., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan berupa dukungan moral dan doa kepada penulis;
7. PT Nusa Koffie Batam dan seluruh karyawan yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
8. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2021.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 26 Januari 2021



Reni





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Aspek Teoritis (keilmuan).....	8
1.6.2 Aspek Praktis (kegunaan).....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori dasar.....	10
2.1.1 Komunikasi .....	10
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi .....	10
2.1.1.2 Tujuan Komunikasi .....	11
2.1.1.3 Indikator Komunikasi.....	12
2.1.2 Konflik .....	14
2.1.2.1 Pengertian Konflik .....	14
2.1.2.2 Macam-macam Konflik.....	15
2.1.2.3 Indikator Konflik.....	16
2.1.3 Lingkungan Kerja.....	17
2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja.....	17
2.1.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja .....	18
2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja .....	18
2.1.4 Kinerja Karyawan .....	20
2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	20
2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	21

2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4 Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Operasional Variabel.....	28
3.2.1 Variabel Terikat/ Variabel Dependen .....	28
3.2.2 Variabel Bebas/ Variabel Independen.....	28
3.3 Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5 Metode Analisis Data .....	34
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	34
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	35
3.5.2.1 Uji Validitas Data.....	35
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	36
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas .....	36
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	37
3.5.4 Uji Pengaruh.....	37
3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
3.5.5 Uji Hipotesis.....	39
3.5.5.1 Uji T (Parsial).....	39
3.5.5.2 Uji F (Simultan) .....	39
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	40
3.6.1 Lokasi penelitian .....	40
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Profil Responden .....	42
4.1.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42

4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.1.3	Profile Responden Berdasarkan Pendidikan .....	44
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	44
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	45
4.1.2.1	Deskriptif Variabel Komunikasi (X1).....	45
4.1.2.2	Deskriptif Variabel Konflik (X2).....	49
4.1.2.3	Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja (X3) .....	52
4.1.2.4	Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	55
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data .....	59
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas .....	59
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	62
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	63
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedasrisitas .....	66
4.1.5	Hasil Uji Pengaruh .....	67
4.1.5.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
4.1.5.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	69
4.1.6	Uji Hipotesis.....	70
4.1.6.1	Hasil Uji T.....	70
4.1.6.2	Hasil Uji F.....	71
4.2	Pembahasan.....	72
4.2.1	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	72
4.2.2	Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan.....	73
4.2.3	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan .....	74
5.2	Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
LAMPIRAN I Pendukung Penelitian		
LAMPIRAN II Daftar Riwayat Hidup		
LAMPIRAN III Surat Keterangan Penelitian		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Lingkungan Kerja.....	6
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	22
<b>Tabel 3.1</b> Variabel Operasional.....	29
<b>Tabel 3.2</b> Skala <i>Likert</i> .....	33
<b>Tabel 3.3</b> Rentang Skala.....	34
<b>Tabel 3.4</b> Jadwal Penelitian.....	40
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	44
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	45
<b>Tabel 4.5</b> Distribusi Tanggapan Kuesioner Variabel Komunikasi (X1) .....	46
<b>Tabel 4.6</b> Distribusi Tanggapan Kuesioner Variabel Lingkungan Kerja (X2) .....	49
<b>Tabel 4.7</b> Distribusi Tanggapan Kuesioner Variabel Lingkungan Kerja.....	53
<b>Tabel 4.8</b> Distribusi Tanggapan Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	55
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Komunikasi .....	59
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Konflik .....	60
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja.....	61
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	61
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	62
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	64
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Glejser.....	67
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	68
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	69
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji T .....	70
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji F .....	72

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Rumus Rentang Skala.....	34
<b>Rumus 3.2</b> Rumus Validitas.....	35
<b>Rumus 3.3</b> Rumus Reliabilitas (cronbach's alfa).....	36
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linier Berganda .....	37
<b>Rumus 3. 5</b> Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
<b>Rumus 3. 6</b> Uji T (Parsial) .....	39
<b>Rumus 3. 7</b> Uji F (Silmutan) .....	39

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	26
<b>Gambar 4.1</b> <i>Histogram Regression Residual</i> .....	63
<b>Gambar 4.2</b> <i>P-plot Regression</i> .....	64
<b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji <i>Scatterplot</i> .....	66





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Manusia ialah makhluk sosial yang senantiasa memerlukan manusia lain dan tidak bisa hidup sendirian, pada dasarnya manusia punya sifat untuk memerlukan manusia lainnya, bekerja sama, bersosialisasi, dan lainnya. Untuk itu keberadaan suatu perusahaan sangat dibutuhkan guna membantu dan memudahkan manusia untuk melakukan sosialisasi dan bekerja sama. Perusahaan itu sendiri dasarnya menjadi sebuah sarana untuk berkelompok, menjalin kerjasama yang terencana serta sistematis untuk melakukan pemanfaatan sumberdaya yang ada, data, serta hal lainnya guna pencapaian tujuan.

Perusahaan memiliki tuntutan guna melakukan kegiatan aktivitas operasional perusahaan dengan efisien dan efektif supaya bisa menjaga eksistensinya arifa, ini mengakibatkan persaingan yang makin ketat. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan memberi efek yang bagus untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan maka dengan itu seorang manajer harus membuat suatu komunikasi dapat di terima semua karyawan dengan cara memahami semua karakter karyawan seperti perilaku dan sikap karyawan tersebut pada sebuah perusahaan. Tiap perusahaan atau organisasi akan berupaya guna mempertinggi kinerja karyawan supaya tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan akan tercapai.

Kinerja ialah output dari suatu usaha yang dilaksanakan, kinerja individu dalam melakukan kerja atas tugas. Menurut Bernandin dan Russel dalam Sulistiyani (Yamanie & Y, 2016:55-56) menyebutkan jika kinerja ialah catatan

*outcome* yang didapatkan melalui fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilaksanakan dalam suatu periode tertentu. Tiap perusahaan senantiasa menginginkan punya karyawan berprestasi, sebab dengan adanya karyawan yang memiliki prestasi maka hal tersebut akan menjadi sumbangan yang begitu optimal untuk perusahaan dan juga akan meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja juga ialah pencapaian atas suatu hal yang organisasi ingin capai, dimana bisa berupa kinerja yang bisa diandalkan, fleksibilitas, kreativitas, output kuantitatif, serta atas aneka hal yang organisasi inginkan. Kinerja penekanannya bisa dalam jangka waktu yang panjang atau pendek, serta bisa berada dalam tingkat organisasi, kelompok, atau individu.

(Paramita & Sendow, 2016:133) menyebutkan jika komunikasi organisasi ialah arus pemindahan arti pada sebuah organisasi, pertukaran informasi, dan informasi. Prabawa membuat catatan jika komunikasi internal berbeda dengan eksternal. Ia juga melihat bahwa peranan komunikasi utamanya menjadi koordinasi secara pribadi, tujuan yang organisasi ingin capai, serta masalah yang makin membuat giat jalannya kegiatan.

Komunikasi ialah penerimaan serta pengiriman orang yang terjadi antara dua orang atau lebih, sehingga pesan yang disampaikan maksudnya bisa dimengerti. Komunikasi juga merupakan proses pemindahan arti menjadi informasi atau gagasan dari orang yang satu kepada yang lainnya. Komunikasi juga bisa diberi pengertian menjadi sebagai suatu proses pengiriman atau penyampaian suatu informasi dari orang yang satu pada yang lain (Suwandana, 2018:56). Dalam sebuah perusahaan, karyawan tidak akan terhindar dari

komunikasi, baik dengan sesama karyawan maupun dengan atasannya. Komunikasi yang efektif apabila yang menyampaikan pesan tersebut dapat di mengerti dengan penerima pesan, selaras dengan yang di sampaikan dan apa yang di maksud oleh penyampai pesan. Perilaku perusahaan pada karyawan akan begitu mempengaruhi bagaimana relasi baik antara pimpinan perusahaan dengan karyawannya, atau sesama karyawan dalam pangkat yang setara. Bila suatu permintaan atau kebutuhan yang berhubungan dengan pekerjaan terpenuhi oleh perusahaan, maka karyawan akan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. komunikasi yang baik dalam suatu perusahaan adalah cara yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan. Jika terjadi kendala dalam berkomunikasi, maka akan menyebabkan konflik bagi para pelaku yang sedang berkomunikasi dan juga akan menurunkan kinerja karyawan.

Dalam suatu pekerjaan karyawan akan menjalin kerjasama yang baik tetapi terkadang akan menimbulkan perselisihan antara karyawan karena gaya bahasa, kuantitas, dan kualitas tiap karyawan pastinya berbeda. Karena itu akan menyebabkan kinerja karyawan optimalisasinya berkurang karena itu berpotensi menghadirkan masalah yang akibatnya buruk pada kinerja karyawan. Konflik biasanya dapat mengakibatkan hubungan antara atasan dengan bawahan atau bawahan dengan bawahan menjadi semakin renggang, dan pada akhirnya akan terjadi penurunan kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Faktor penyebab konflik sendiri amat beragam, mulai dari perselisihan, perbedaan pendapat, dan munculnya kompetisi.

Selain dua hal yang tadi sudah disebutkan, yakni konflik kerja dan komunikasi, lingkungan kerja juga akan memberi pengaruh pada kinerja karyawan. Lingkungan kerja ialah lokasi serta suasana sekitar yang mencakup kerja karyawan pada sebuah perusahaan. Lingkungan kerja dalam suatu organisasi penting sekali untuk seorang karyawan, lingkungan kerja yang membuat rasa nyaman dan cocok kepada karyawan serta mempertinggi kinerja karyawan, dengan terpenuhinya kelengkapan yang di butuhkan oleh karyawan akan terjalin hubungan yang baik sesama rekan kerja, atasan maupun bawahan dan akan memungkinkan karyawan bekerja dengan baik, menyelesaikan tanggung jawab yang ada dalam suatu perusahaan. Sebaliknya jika suatu perusahaan yang tak memandai akan menurunkan kinerja karyawan. (Alif, 2015:295) menyebutkan jika lingkungan kerja ialah seluruh bahan serta alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitar yang menjadi tempat seseorang menjalankan kerja, metode kerja, serta pengaturan kerjanya entah itu secara individu ataupun kelompok.

Perusahaan PT. Nusa Koffie Batam merupakan perusahaan yang fokus pada bidang pariwisata dan berlokasi di kota Batam. Perusahaan ini menjual kuliner khas Indonesia salah satunya adalah Kopi bubuk yang mempunyai berbagai jenis kopi yaitu, kopi biji betina, kopi biji jantan, dan kopi luwak yang akan di jual atau dipasarkan kepada touris yang datang dari luar negeri. Perusahaan ini memiliki sales yang bertugas untuk menjelaskan dan menjual produk tersebut kepada pelanggan tersebut. Dan juga memiliki pegawai yang tugasnya melakukan pengolahan biji mentah menjadi serbuk kopi yang siap untuk dipasarkan. Perusahaan ini didirikan pada 7 September 2019 dan di resmikan pada

18 Oktober 2019. Visi dari perusahaan ini adalah dengan berlandaskan pada Pancasila lambang Negara Indonesia merupakan satu dari sekian perusahaan yang paling kompetitif, produktif, dan maju di Indonesia. Misi dari perusahaan ini adalah yang pertama untuk memperkenalkan budaya, makanan, dan minuman khas Indonesia pada manca Negara, yang kedua adalah untuk memasarkan kopi Indonesia di pasar modern dalam dan luar negeri, yang ketiga adalah makin meluaskan lapangan kerja guna mencapai kemakmuran bagi masyarakat sekitar perusahaan, serta masyarakat Indonesia pada umumnya.

Permasalahan komunikasi yang terjadi di PT. Nusa Koffie Batam yaitu menunjukkan hubungan komunikasi yang tidak efektif. Ketika touris sedang berkunjung ke PT. Nusa Koffie Batam sales dari PT. Nusa Koffie Batam memperkenalkan produk-produk yang dijual dari PT. Nusa Koffie Batam dengan jelas. Ketika touris tersebut ingin membeli produk tersebut ada salah satu sales yang mengambil alih tanpa mengkonfirmasi pada sales pertama sehingga hasil penjualan yang tercatat disistem sebagai bonus menjadi atas nama sales kedua. Hal ini disebabkan karena komunikasi antar karyawan pada saat *menghandle* touris tidak terjadi sehingga menyebabkan miss komunikasi antar sales.

Konflik bersifat universal, konflik ini terjadi disemua waktu dan tempat, tidak ada masyarakat dimana beberapa individu atau kelompok tidak terlibat konflik. Hal inilah yang terjadi di PT. Nusa Koffie batam, konflik ini kerap kali berlangsung sebab karyawan dituntut atasanya untuk mencapai target yang ditetapkan sehingga menyebabkan para karyawan jadi saling bersaing. Akibatnya perebutan karyawan untuk meraih prestasi, sehingga membuat karyawan tidak

senang bekerja dalam kelompok, dan membuat kekompakan antar karyawan berkurang. Konflik ini juga menyebabkan karyawan diasingkan oleh kelompoknya serta menyebabkan timbulnya ketegangan terhadap kelompok karyawan tersebut.

**Tabel 1.1** Lingkungan Kerja

<b>NO</b>	<b>Lingkungan Kerja</b>	<b>Keterangan</b>
1	Kebisingan	1. Kebisingan yang disebabkan oleh bus yang berlalu lalang 2. Kegiatan yang dilakukan dengan mesin penggilingan kopi
2	Suhu Udara	1. Suhu udara diruangan menjadi panas dikarenakan proses pembuatan kopi
3	Kenyamanan	1. Kurangnya tempat istirahat untuk para staff
4	Keamanan	1. Tidak ada security yang mengamankan perusahaan

**Sumber: Penulis**

Permasalahan yang ketiga adalah lingkungan kerja, beberapa fasilitas yang tidak terlalu bagus di lingkungan kantor yakni kebisingan yang disebabkan oleh bus yang berlalu lalang, kegiatan yang dilakukan dengan mesin penggilingan kopi, suhu udara, kenyamanan, dan keamanan tentu akan membuat ketidaknyamanan bagi karyawan sehingga karyawan merasa tidak puas oleh lingkungan sekitarnya. Sehingga pada akhirnya karyawan akan mengerjakan tugas tidak sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan akibat dari situasi wilayah sekitar yang kurang mendukung.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berminat untuk mengadakan riset dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Konflik, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Nusa Koffie Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang sudah diuraikan, maka masalah dalam studi ini bisa diidentifikasi menjadi:

1. hubungan komunikasi yang tidak efektif
2. salah satu sales yang mengambil alih tanpa mengkonfirmasi pada sales pertama
3. Karyawan dipaksa bersaing karena tekanan untuk mencapai target yang tinggi.
4. Karyawan diasingkan oleh kelompoknya serta menyebabkan timbulnya ketegangan terhadap kelompok karyawan tersebut.
5. Lingkungan kerja yang kurang terstruktur karena ruangan yang bising, suhu udara yang kurang baik, kurangnya kenyamanan serta keamanan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Supaya pembahasan menjadi lebih fokus, maka penulis akan melakukan pembatasan masalah. Responden dari peneliti ini adalah karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut. Variabel yang akan di teliti di batasi dengan tiga variabel independen, Komunikasi adalah (X1), Konflik adalah (X2), Lingkungan kerja adalah (X3), dan satu variabel dependen, yaitu kinerja karyawan adalah (Y).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Melalui latar belakang yang sudah dipaparkan, rumusan masalah pada riset ini ialah :

1. Apakah komunikasi punya pengaruh pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam?
2. Apakah konflik punya pengaruh kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam?

3. Apakah lingkungan kerja punya pengaruh kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam?
4. Apakah komunikasi, konflik, dan lingkungan kerja punya pengaruh kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Melalui rumusan masalah pada studi ini, maka tujuan yang akan di sampaikan pada studi ini adalah:

1. Guna mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
2. Guna mengetahui bagaimana pengaruh konflik pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
3. Guna mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
4. Guna mengetahui apakah komunikasi, konflik, dan lingkungan kerja punya pengaruh pada kinerja karyawan pada PT Nusa Koffie Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Aspek Teoritis (keilmuan)**

Studi ini diharap bisa memberi manfaat pada masyarakat yang fokus pada bidang ilmu manajemen, khususnya yang ada pada bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) yang menyajikan riset mengenai lingkungan kerja, konflik, dan komunikasi pada kinerja karyawan.



### **1.6.2 Aspek Praktis (kegunaan)**

#### 1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dari masalah-masalah yang di teliti apakah berpengaruh komunikasi, konflik, dan lingkungan kerja pada kinerja karyawan.

#### 2. Bagi Universitas Putera Batam

Riset ini di harapkan bisa menambah referensi yang bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Putera Batam.

#### 3. Bagi Perusahaan

Di harapkan riset ini bisa menjadi masukan bagi perusahaan, dan bisa di gunakan untuk mengubah strategi yang baik guna mempertinggi kinerja karyawan.

#### 4. Bagi Masyarakat

Di harapkan studi ini bisa membantu masyarakat yang ingin meneliti di bidang ini.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori dasar**

##### **2.1.1 Komunikasi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Komunikasi**

Katidjan et al., (2017:433) berpendapat bahwa komunikasi organisasi ialah kegiatan mengirim serta menerima aneka pesan organisasi pada sebuah kelompok formal atau informal pada sebuah organisasi.

Menurut (Katidjan et al., 2017:433) menyebutkan komunikasi ialah sebuah upaya sistematis guna melakukan perumusan dengan tegas berbagai azas dan berbagai azas tersebut kemudian disampaikan suatu informasi kemudian pendapat serta sikap dibentuk.

Menurut (Katidjan et al., 2017:433) menyebutkan jika komunikasi umumnya memiliki arti sebagai suatu aktivitas atau relasi yang punya kaitan dengan permasalahan relasi atau bisa diberi arti menjadi sarana saling tukar pendapat atau menjadi kontak antar manusia entah itu secara kelompok atau bahkan individu.

Menurut (Suwandana, 2018:56) komunikasi ialah proses dimana informasi disampaikan, dari suatu organisasi, kelompok, atau individu yang kemudian akan disebut sebagai *sender*, ke pihak lain (*receiver*) guna melakukan pemahaman serta membuka kemungkinan untuk merespon balik pada *sender*.

Denny (Suwandana, 2018:56) berpandangan jika komunikasi ialah suatu proses dua arah yang membuka peluang pada orang yang melakukan kegiatan ini untuk saling berkirim pesan serta memberi respon balik.

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas maka bisa ditarik kesimpulan bahwa komunikasi ialah proses penyampaian sebuah informasi dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Informasi serta pengertian itu bisa dialihragamkan dalam aneka bentuk (misalnya lisan atau tulisan). Dalam berkomunikasi, informasi tersebut harus jelas karena tidak semua informasi yang di sampaikan dapat dimengerti atau di pahami oleh penerima pesan, karena didalam komunikasi kita juga mengenali adanya hambatan dalam proses penyampaian pesan, seperti penggunaan bahasa yang berbeda antara penyampai pesan dengan penerima pesan, sehingga proses penyampaian pesan akan jadi terganggu, selain itu penyampaian pesan juga harus melihat kondisi di saat menyampaikan pesan, apabila ingin mendapatkan respon yang baik dari penerima pesan.

#### **2.1.1.2 Tujuan Komunikasi**

Menurut Marwansyah (Suwandana, 2018:56) Komunikasi ialah *“the transfer and understanding of meaning”* (pengiriman serta pemahaman makna) atau kegiatan saling menukar pesan antar individu dengan maksud untuk memperoleh pemahaman yang sama.

### 2.1.1.3 Indikator Komunikasi

Menurut (Suwandana, 2018:2) terdapat dua faktor yang akan memberi pengaruh pada komunikasi. Dua faktor tersebut diantaranya ialah, komunikator atau *sender* serta faktor yang asalnya dari komunikan atau *receiver*.

a. Faktor dari komunikator, yakni:

1) Keterampilan komunikator

Komunikator sebagai orang yang melakukan pengiriman pesan, berita, ide, serta informasi perlu menguasai aneka cara guna melakukan penyampaian pesan, entah itu secara lisan atau tulisan.

2) Sikap komunikator

Sikap komunikator begitu mempengaruhi seorang komunikan. Komunikan sangat mungkin untuk menolak pesan yang komunikator sampaikan apabila mereka sikapnya angkuh pada komunikan. Seorang komunikan juga akan sangat mungkin merasa tidak percaya jika komunikator bersikap ragu-ragu dalam melakukan penyampaian pesan. Karena itulah, seorang komunikator harus bisa untuk memberi keyakinan pada komunikan atas pesan yang mereka terima.

3) Pengetahuan komunikator

Jika seorang komunikator punya pengetahuan yang luas tentang pesan yang akan ia sampaikan, maka ia bisa menyampaikan informasi dengan sangat jelas pada komunikan. Dengan begitu, pemahaman pesan akan lebih mudah dicapai seorang komunikan.

4) Media saluran yang dipakai seorang komunikator

Media atau saluran komunikasi begitu menolong komunikator guna menyampaikan pesan, informasi, atau ide pada seorang komunikan. Komunikator butuh untuk memakai media saluran komunikasi yang cocok serta menarik bagi komunikan.

b. Faktor dari pihak komunikan, yakni:

1) Keterampilan komunikan

Keterampilan untuk membaca serta mendengar pada komunikan begitu penting. Jika seorang komunikan memiliki keterampilan menangkap informasi yang baik, maka pesan yang ia terima akan bisa dimengerti.

2) Sikap komunikan

Sikap komunikan pada komunikator begitu berpengaruh pada efektifitas komunikasi. Contohnya jika seorang komunikan berpresangka buruk, meremehkan, serta apriori pada sender, komunikasi akan jadi tak efektif serta pesan tak memiliki arti bagi seorang komunikan. Karena itulah seorang komunikan wajib memiliki sikap positif pada komunikator meskipun pendidikan komunikator lebih rendah.

3) Pengetahuan komunikan

Pengetahuan komunikan memiliki pengaruh yang amat besar dalam kegiatan komunikasi. Ide serta pesan yang ia terima akan dengan mudah diinterpretasikan jika komunikan memiliki pengetahuan yang luas. Pesan sangat mungkin menjadi kurang jelas jika pengetahuan komunikan tak begitu luas.

4) Media saluran komunikasi komunikan

Penerimaan pesan serta ide juga akan begitu dipengaruhi oleh media komunikasi apa yang dipakai. Media saluran komunikasi yang wujudnya ialah alat indera pada diri komunikan menjadi penentu diterima atau tidaknya suatu pesan. Pesan yang disampaikan komunikator bisa saja menjadi kurang jelas apabila indera komunikan mengalami gangguan.

## **2.1.2 Konflik**

### **2.1.2.1 Pengertian Konflik**

Menurut (Puspitasari et al., 2018:27) konflik ialah kondisi di mana perbedaan hadir. Perbedaan sendiri merupakan hal yang musykil dihindari, sebab karyawan punya pengetahuan, tujuan, serta kemauan yang beranekaragam. Perbedaan pada manusia contohnya kepercayaan, aliran politik, budaya, tujuan hidup, bangsa, sistem hukum, suku, agama, strata social, ekonomi, dan jenis kelamin ialah berbagai hal yang bisa menyebabkan konflik muncul

Suwandana, (2018:56) berpendapat jika konflik umumnya memiliki definisi sebagai suatu persaingan di mana setiap bagian atau kelompok pada organisasi sadar akan adanya ketidaksesuaian harapan antar orang yang satu dengan lainnya atau kelompok yang satu dengan yang lain.

Menurut (Wenur et al., 2018:53) konflik pada suatu organisasi akan punya dampak yang negative serta positif. Konflik secara positif bisa memepertinggi ritme kerja, menyebabkan pekerjaan lekas selesai, serta memepertinggi rasa disiplin pada diri karyawan. Sementara secara negatif konflik bisa menyebabkan keadaan stress, kepuasan kerja menurun, komitmen organisasi mengalami penurunan, dan keinginan untuk keluar akan makin tinggi.

Suwandana, (2018:56) berpendapat jika konflik pada organisasi ialah ketidakcocokan antara dua individu atau kelompok atau lebih yang hadir sebab adanya fakta bahwa mereka punya sumber daya terbatas atas aneka tugas kerja dan atau sebab fakta bahwa terdapat perbedaan dari segi nilai atau persepsi, tujuan, serta status pada pelaksanaan kerja.

Tobing & Zamora, (2018:552) berpendapat jika konflik ialah sebuah persaingan tak sehat menurut ambisi pada aneka hal misalnya ketegangan, ketidaksetujuan, atau ketidakcocokan, entah itu antar bagian, antar individu atau interentitas sosial seperti organisasi, kelompok, atau individu.

Menurut definisi para ahli itu, bisa ditarik jika konflik ialah terjadinya suatu pertentangan antara orang yang satu dengan yang lainnya atau antara satu kelompok dengan kelompok yang lain. Konflik biasanya menimbulkan ketidakcocokan atau hambatan dari satu orang ke orang lain seperti hambatan komunikasi, kesalahan komunikasi, kesalah pahaman, perbedaan nilai, dan perbedaan penilaian dalam suatu pekerjaan.

#### **2.1.2.2 Macam-macam Konflik**

Menurut (Daus & Othman, 2020:104) dalam aktivitas instansi ditemui berbagai macam konflik, yaitu:

1. Konflik pada diri individu
2. Konflik antar individu
3. Konflik antar anggota kelompok
4. Konflik antar kelompok
5. Konflik intra-organisasi dan



## 6. Konflik antar organisasi

Sedangkan menurut (Daus & Othman, 2020:104) membagi konflik atas dua unsur, yaitu:

1. Konflik antara individu dengan dirinya sendiri, dan
2. Konflik antara individu dengan lingkungan instansi.

### 2.1.2.3 Indikator Konflik

Menurut Winardi (Puspitasari et al., 2018:27) terdapat dua rupa konflik, yakni konflik fungsional (*functional conflict*), ialah konflik yang memberi dukungan pada upaya mencapai tujuan kelompok dan konflik disfungsional (*disfunctional conflict*), yakni konflik yang menghalangi upaya untuk mencapai tujuan kelompok itu.

#### 1. Konflik Fungsional:

- a. Bersaing untuk meraih prestasi
- b. Memberi rangsangan pada inovasi serta kreatifitas
- c. Dorongan melaksanakan perubahan

#### 2. Konflik Disfungsional:

- a. Mendominasi diskusi
- b. Benturan kepribadian
- c. Perselisihan antar individu
- d. Ketegangan

### **2.1.3 Lingkungan Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Menurut (Uhing et al., 2015:739) lingkungan kerja ialah kondisi di sekitaran tlokasi kerja entah itu fisik atau non fisik yang bisa memberi kesan betah kerja, menentramkan, mengamankan, menyenangkan, dan lain sebagainya.

Menurut (Nugrahaningsih & Julaela, 2017:65) lingkungan kerja ialah aneka hal yang terdapat pada sekitar pekerja yang bisa memberi pengaruh padanya untuk melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Menurut (Afif et al., 2020:166) lingkungan kerja ialah bahan serta alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitar tempat kerja karyawan, metode kerja yang ia pakai, juga pengaturan kerja yang baik entah itu secara individu atau berkelompok.

Menurut (Sembiring, 2020:4) lingkungan pekerjaan ialah seluruh prasarana serta sarana kerja yang letaknya di sekitaran tempat karyawan melaksanakan pekerjaan yang bisa memberi pengaruh pada pelaksanaan kerja mereka.

Menurut (Sembiring, 2020:4) lingkungan kerja ialah segala bentuk relasi yang saling terkait yang bisa menyebabkan organisasi tetap hidup pada sekitar sistem dimana ia berlokasi.

Berdasarkan definisi menurut ahli diatas maka bisa ditarik jika lingkungan kerja ialah keadaan dan segala hal yang terdapat pada sekitaran karyawan n atau tempat di mana karyawan bekerja yang dapat mempengaruhi diri seorang karyawan untuk menjalankan kerjanya.

### **2.1.3.2 Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Menurut (Sembiring, 2020:4-5) mengatakan bahwa lingkungan kerja terbagi dalam 2 jenis, yakni:

#### **1. Lingkungan kerja fisik**

Lingkungan kerja fisik ialah segala keadaan yang ada di sekitar lokasi kerja yang bisa memberi pengaruh pada karyawan entah itu langsung atau sebaliknya. Ada dua kategori lingkungan kerja fisik, yaitu :

- 1) Lingkungan berkaitan langsung dengan karyawan, yakni meja, kursi, pusat kerja, dan lainnya.
- 2) Lingkungan umum bisa juga disebut kondisi tempat kerja yang bisa memberi pengaruh pada keadaan manusia, contoh : warna, bau tak sedap, getaran mekanik, kebisingan, pencahayaan, sirkulasi udara, kelembaban, temperature, dan sebagainya.

#### **2. Lingkungan kerja nonfisik**

Lingkungan kerja nonfisik ialah segala keadaan yang berlangsung dan punya kaitan dengan relasi kerja, entah itu hubungan atasan-bawahan, bawahan-bawahan, serta relasi dengan bawahan. Jika bisa ditarik kesimpulan jika lingkungan kerja non fisik ialah keadaan yang punya kaitan dengan relasi karyawan yang berpengaruh pada kinerja mereka.

### **2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut (Sembiring, 2020:5) indikator dalam sebuah lingkungan kerja ialah sebagai berikut:

#### **1. Relasi karyawan**

Pada relasi karyawan ada dua relasi, yakni sebagai individu atau relasi sebagai kelompok. Pertama, relasi sebagai individu ialah motivasi yang didapat seorang karyawan dari atasan atau teman kerja. Namun syaratnya, hubungan itu haruslah rukun. Jika kerukunan tidak terjalin, relasi ini justru akan menyebabkan hilangnya motivasi untuk menjalankan kerja.

Sementara bagi relasi sebagai suatu kelompok, maka karyawan akan berelasi dengan orang banyak, entah itu secara individu atau kelompok. Pada relasi ini ada orang-orang yang memperoleh perhatian supaya kelompok ini jadi semakin produktif, yakni: system pengupahan yang jelas, kondisi kerja yang baik, distribusi informasi yang baik, dan kepemimpinan yang baik.

## 2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang bising akan menyebabkan karyawan tak tenang saat bekerja, sehingga pengaruhnya tak bagus. Ketenangan tentunya jadi hal yang teramat penting untuk seorang karyawan. Sebab, bisa meningkatkan produktivitas karena rasa nyaman yang tercipta.

## 3. Peraturan kerja

Jika peraturan kerja jelas, maka karyawan akan merasa puas. Sebab ia merasa kinerja guna mengembangkan kariernya menjadi jelas. Keberadaan peraturan yang jelas itu akan menuntut karyawan untuk melaksanakan kegiatan untuk pencapaian tujuan perusahaan atau individu secara pasti. Selain itu, karyawan juga akan mudah termotivasi untuk bekerja lebih maksimal.

#### 4. Sirkulasi udara

Supaya pertukaran udara mencukupi, maka ventilasi diperlukan. Pada ruangan yang lumayan panas, maka ventilasi yang besar diharuskan. Pengaturan suhu bisa diupayakan pada perusahaan yang pertukaran udaranya masih dirasa kurang. Ini bisa dilakukan dengan membuat ventilasi yang mencukupi, melakukan pemasangan AC, serta memasang penjernih udara.

#### 5. Keamanan

Semangat untuk bekerja juga bisa tercipta dengan suatu lingkungan kerja yang aman. Keamanan yang termasuk di lingkungan kerja ialah keamanan barang pribadi karyawan.

### **2.1.4 Kinerja Karyawan**

#### **2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut (Rotinsulu & Hartono, 2015:910) prestasi kerja atau kinerja karyawan ialah hasil kerja yang secara kuantitas atau kualitas bisa diraih oleh karyawan dengan melakukan tanggungjawab yang telah dibebankan padanya.

Menurut (Tjibrata et al., 2017:1572) kinerja kualitas serta kuantitas hasil pekerjaan seseorang atau kelompok pada organisasi guna menjalankan tanggung jawab utama serta fungsi yang berpedoman pada ukuran, kriteria, prosedur operasional standar, serta norma yang telah diberlakukan pada suatu organisasi.

Menurut (Puspitasari et al., 2020:28) mendefinisikan kinerja ialah sebuah hasil yang seseorang capai guna mengerjakan tanggung jawab yang sudah perusahaan bebaskan kepadanya berdasar pada waktu, kesungguhan, pengalaman, serta kecapakan .

Menurut (Paramita & Sendow, 2016:133) kinerja karyawan ialah sebuah hasil kerja yang seseorang atau suatu kelompok capai selaras dengan tanggung jawab dan wewenangnya pada periode yang telah ditentukan.

Menurut (Rotinsulu & Hartono, 2015:910) ialah suatu hasil yang didapat seorang pekerja, suatu proses manajemen, atau organisasi secara menyeluruh, dimana secara kuantitas atau kualitas, hasil kerja itu dapat diperlihatkan.

Menurut (Heryenzus & Laia, 2018:15) Kinerja karyawan ialah suatu hasil kerja yang karyawan raih sesuai standar atau kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya pada suatu periode yang sudah ditentukan

Melalui pengertian dari para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan ialah hasil kerja entah itu secara kualitas atau kuantitas yang seorang karyawan atau kelompok raih didalam organisasi dalam melaksanakan tanggungjawab yang dibebankan padanya.

#### **2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Ginting, (2018:133) aneka faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

1. Efektivitas dan efisiensi
2. Tanggung jawab serta otoritas
3. Disiplin
4. Inisiatif

#### **2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut (Pata, 2019:90) kinerja memiliki indikator berupa:

1. Kualitas

Kualitas kerja mencakup seberapa bagus seorang karyawan menjalankan tanggung jawabnya.

## 2. Kuantitas

Kuantitas ialah selama apa seorang karyawan bekerja dalam satu hari, kuantitas bisa dilihat lewat seberapa cepat tiap pegawai menjalankan tanggung jawabnya.

## 3. Pelaksanaan tugas

Ialah sejauh mana seorang karyawan menjalankan tugasnya tanpa melakukan kesalahan apapun.

## 4. Tanggung jawab

Ialah rasa sadar atas berbagai tanggung jawab yang perusahaan sudah bebaskan kepadanya.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Winastyo Febrianto Hartono & Jopie Jorie Rotinsulu, 2015)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Prima Inti Citra Rasa Manado.	analisis Regresi Berganda	pembagian kerja, komunikasi, dan gaya kepemimpinan punya signifikansi pengaruh yang positif entah itu secara bersamaan ataupun parsial pada kinerja karyawan.
2	(Amanda	Pengaruh	analisis	kreativitas,

	Carolina Lakoy, 2015)	Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aryaduta Manado.	Regresi Linier Berganda .	kejasama kelompok, dan komunikasi, secara simultan punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan di Hotel Aryaduta Manado.
3	(Adi Suwandana, 2018)	Pengaruh Komunikasi, Konflik peran dan Stres Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Peta Valent di Denpasar.	analisis Regresi Linear Berganda .	Komunikasi punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan, konflik punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan, stress punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan pada PT Peta Valent di Denpasar.
4	(Purwanto S. Katidjan, Suharno Pawirosumarto, dan Albertus Isnaryandi, 2017)	Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.	analisis Regresi Linear Berganda .	Kompensasi tak punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan, pengembangan karir tak punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan, dan komunikasi punya



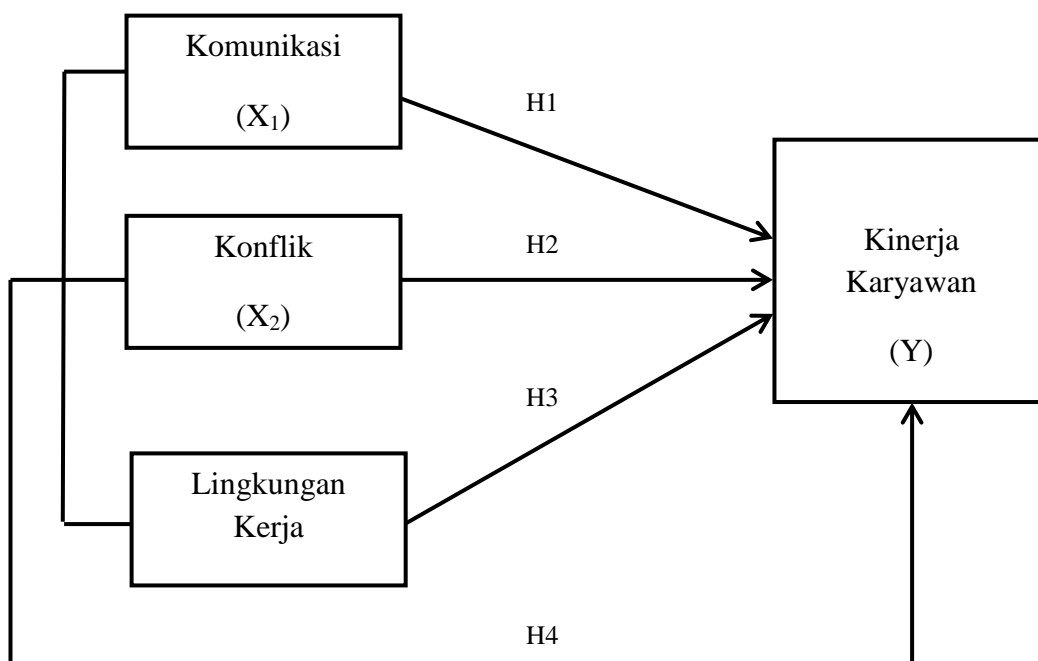
				signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan.
5	(Yohanes Herman Susilo & Wahyudin, 2020)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Dai Sabisu Indonesia.	analisis Regresi tunggal.	Hasil studi menggambarkan jika konflik kerja punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan, dan stress kerja punya signifikansi pengaruh pada konflik dan stress kerja secara bersamaan punya signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan.
6	(Alif Pramudia, Samdin, Yusuf, Nuryamin Budi, Eliyanti Agus Mokodompit, Farhan Ramdhani I, 2019)	Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari.	analisis Deskriptif, dan analisis Regresi Linear Berganda.	Hasil studi menggambarkan jika beban kerja dan konflik kerja secara bersamaan punya signifikansi pengaruh yang negatif pada kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kendari
7	(Sri Rahayu Muhammad, Adolfina & Genita Lumintang,	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Beban	analisis Regresi Linear Berganda.	Lingkungan kerja, kompensasi, dan beban kerja punya

	2016)	Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado.		signifikansi pengaruh pada kinerja karyawan.
8	(Muchamad Ressa farizki & Aniek Wahyuati, 2017)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Media pada RSU. Bhakti Rahayu Surabaya.	analisis Regresi Linear Berganda .	Hasil studi menggambarkan jika pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja signifikan pada kinerja karyawan RSU. Bhakti Rahayu Surabaya.
9	(Faris Arif, Connie Chairunnisa & Pahman Habibi, 2020)	Pengaruh Penempatan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Gema Insani Press di Depok.	analisis Regresi Linear Berganda .	Lingkungan kerja dan penempatan kerja punya pengaruh positif pada kinerja karyawan,
10	(Yuan Badrianto & Muhamad Ekhsan, 2020)	Effect of work environment and job satisfaction on employee performance in PT. Nesinak Industries.	multiple linear regression analysis method.	job satisfaction variable and work environment bring a positive and significant effect on employee performance simultaneously and partially
11	(Harry Kurniawan & Heryanto,	Effect of work discipline and work	path analysis.	work environment and work

	2019)	environment on employee performance with work motivation as an intervening variable in department of tourism, youth and sport of padang district.	discipline as significant on employee performance with work motivation as an intervening variable.
--	-------	---	--

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Mengenai pengaruh Komunikasi, Konflik, dan Lingkungan Kerja pada kinerja karyawan, maka kerangka pemikiran bisa dipaparkan dengan gambar:



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis

Menurut asumsi-asumsi tersebut, hipotesis pada riset ini ialah:

- H1: Komunikasi punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
- H2: Konflik punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
- H3: Lingkungan Kerja punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan di PT Nusa Koffie Batam.
- H4: Komunikasi, Konflik, dan Lingkungan Kerja secara simultan punya signifikansi pengaruh yang positif pada kinerja karyawan pada PT Nusa Koffie Batam.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah sebuah rancangan bagi peneliti, design penelitian harus di rancang sebelum melakukan sebuah riset. Penelitian ini memakai metode kuantitatif dalam melakukan analisis data. Menurut (Ginting, 2018:134), metode penelitian kuantitatif bisa diartikan menjadi suatu metode studi yang berlandaskan pada filsafat positivism, dipakai guna melakukan pengamatan pada populasi serta sampel tertentu, teknik random seringkali dipakai sebagai teknik pengambilan sampel, instrument data dipakai guna mengumpulkan data, sifat analisis data ialah statistic/kuantitatif dengan tujuan guna melakukan pengujian hipotesis awal yang sudah disusun.

#### **3.2 Operasional Variabel**

##### **3.2.1 Variabel Terikat/ Variabel Dependen**

Ialah variabel dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada riset ini variabel dependen atau variabel terikatnya adalah Kinerja Karyawan (Y).

##### **3.2.2 Variabel Bebas/ Variabel Independen**

Menurut (Daus & Othman, 2020:106), variabel bebas ialah variabel yang memberi pengaruh atau menjadi sebab kemunculan variabel (terikat). Pada studi ini variabel independen atau variabel bebasnya adalah Komunikasi (X1), Konflik (X2), dan Lingkungan Kerja (X3).

Tabel 3.1 Variabel Operasional

Variabel penelitian	Definisi	Indikator	Skala
Komunikasi (X <sub>1</sub> )	Menurut (Suwandana, 2018:56) komunikasi ialah proses informasi disampaikan dari suatu pihak entah itu organisasi, kelompok, atau individu yang menjadi komunikator pada pihak lain (komunikasikan) guna memahami pesan yang disampaikan dan mampu memberi pesan balik yang sesuai	Menurut (Suwandana, 2018:2), indikator komunikasi, adalah: Faktor dari <i>sender</i> atau Komunikator, yaitu: 1) Keterampilan komunikator 2) Sikap komunikator 3) Pengetahuan komunikator 4) Media saluran yang digunakan oleh komunikator	<i>Likert</i>
Konflik	Menurut	Menurut (Daus & Othman, 2020:104) indikator konflik,	<i>Likert</i>

(X <sub>2</sub> )	<p>(Puspitasari et al., 2018:27) konflik merupakan dimana adanya perbedaan. Perbedaan akan senantiasa ada, sebab tiap karyawan punya pengetahuan, tujuan, dan keinginan yang beraneka ragam. Perbedaan pada manusia contohnya kepercayaan, aliran politik, budaya, tujuan hidup, bangsa, sistem hukum, suku, agama, ekonomi, strata social, dan jenis kelamin, merupakan sebab</p>	<p>adalah:</p> <p>3. Konflik Fungsional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Bersaing untuk meraih prestasi</li> <li>e. Merangsang kreatifitas dan inovasi</li> <li>f. Dorongan melakukan perubahan</li> </ul> <p>4. Konflik Disfungsional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Mendominasi diskusi</li> <li>f. Benturan kepribadian</li> <li>g. Perselisihan antar individu</li> <li>h. Ketegangan</li> </ul>	
-------------------	--	--	--



	yang mengakibatkan konflik muncul.		
Lingkungan Kerja (X <sub>3</sub> )	Menurut (Nugrahaningsih & Julaela, 2017:65) lingkungan kerja ialah segala hal yang berada di sekitar pekerja yang bisa mempengaruhinya dalam menjalankan tanggung jawabnya.	Menurut (Sembiring, 2020:5) indikator lingkungan kerja, adalah: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relasi antar karyawan</li> <li>2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja</li> <li>3. Peraturan kerja</li> <li>4. Sirkulasi udara</li> <li>5. Keamanan.</li> </ol>	<i>likert</i>
Kinerja Karyawan (Y)	(Heryenzus & Laia, 2018:15) Kinerja karyawan adalah ialah suatu hasil yang karyawan capai sesuai dengan	Menurut (Pata, 2019:90) indikator kinerja karyawan, adalah: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas</li> <li>2. Kuantitas</li> <li>3. Pelaksanaan tugas</li> </ol>	<i>likert</i>

	standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya pada sebuah periode tertentu .	4. Tanggung jawab	
--	---	-------------------	--

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (Effendy & Fitria, 2019:53) adalah wilayah generalisasi mencakup subjek atau objek yang jadi karakteristik tertentu yang penulis telah tetapkan untuk diteliti lantas ditarik kesimpulan. Populasi pada studi ini ialah karyawan PT Nusa Koffie Batam yang jumlahnya 105 orang.

#### 3.3.2 Sampel

Effendy & Fitria, (2019:53) berpendapat bahwa sampel ialah bagian populasi yang dipakai menjadi sumber data senyatanya. Sampel dengan begitu ialah bagian populasi. Dalam penelitian ini berdasarkan total populasi karyawan PT Nusa Koffie Batam adalah 105 orang, peneliti menentukan total sampel sebanyak 105 sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Rumus *Sampling Jenuh* dipakai guna melakukan penentuan ukuran sampel pada studi ini.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah teknik yang dipakai seorang peneliti untuk mendapatkan informasi dan data-data, teknik pengumpulan data ini sangat penting untuk penelitian. Ada beberapa teknik pengumpulan data menurut para ahli, yaitu:

#### 1. Kuesioner (angket)

Menurut (Puspitasari et al., 2018:29) kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan jalan memberikan pernyataan atau pertanyaan tertulis pada ke responden supaya diberikan jawaban.

Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (aangket), dengan menyusun daftar pernyataan serta pertanyaan tertulis, kemudian membagikan kea karyawan PT Nusa Koffie Batam, sesuai dengan variabel dalam bentuk kuesioner (angket) dengan memakai skala *likert* dalam wujud *checklist*. Berikut ialah table skala *likert* yang dipakai pada kuesioner penelitian:

**Tabel 3.2** Skala *Likert*

<b>Skala Likert</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dipakai guna melakukan analisis serta menyajikan data kuantitatif yang tujuannya untuk melihat gambaran perusahaan yang menjadi sampel riset. Dengan memakai statistic deskriptif skewness, kurtosis, range, sum, minimum, maksimum, varian, standar deviasi, dan nilai rata-rata (mean) (Sugiyono, 2012). Untuk menganalisis data dalam memberi jawaban atas berbagai kemungkinan yang berlangsung pada riset ini, maka statistik SPSS akan dipakai.

Rumus di bawah ini akan dipakai guna melakukan pengukuran skala:

$$R_s = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3. 1 Rumus Rentang Skala}$$

**Sumber :** (Alhudhori & Aldino, 2017)

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah *alternative* jawaban tiap item

RS = rentang skala

**Tabel 3.3** Rentang Skala

No.	Pertanyaan	Skor Positif
1	103 – 185,4	Sangat TidakBaik
2	185,5 – 267,9	Tidak Baik
3	268 – 350,4	Cukup
4	350,5 – 432,9	Baik
5	433 – 515,4	Sangat Baik

**Sumber:** Data Hasil Peneliti, 2019

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

#### 3.5.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas yang dibahas adalah validitas *item* kuesioner. Menurut (Marpaung et al., 2020:182) Validitas *item* dipakai guna melakukan pengukuran kecermatan serta ketepatan sebuah item untuk melakukan pengukuran atas suatu hal yang ingin diukur. Menurut (Ressa Farizki, 2017:6) Pemakaian uji validitas ialah guna melakukan pengukuran atas kevalidan sebuah kuesioner.

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

**Rumus 3.2** Rumus Validitas

**Sumber :** (Sanusi, 2017 : 122)

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah data

x = variabel independen

y = variabel dependen

#### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Marpaung et al., 2020:183) jika suatu alat senantiasa memperlihatkan hasil yang sama ketika melakukan pengukuran pada gejala yang berlainan, maka alat ukur itu dinyatakan reliabel. *Cronbach's alpha* ialah metode uji reliabilitas yang sering kali dipakai. Priyatno (2020:183) berpendapat jika pengambilan keputusan guna melaksanakan uji reliabilitas ialah:

1. *cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.
2. *cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *cronbach's alpha* 0,8 = reliabilitas baik.

Adapun rumus Reliabilitas sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum si^2}{St^2} \right) \text{ Rumus 3.3 Rumus Reliabilitas (cronbach's alfa)}$$

**Sumber:** (Sundayana, 2018:69)

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$n$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum si^2$  = Jumlah varian butir

$St^2$  = Total varian

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Marpaung et al., 2020:183) uji normalitas punya tujuan untuk melakukan pengujian apakah pada model regresi residual punya distribusi yang normal seperti diketahui jika uji F dan uji t memiliki asumsi jika nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini sampai tidak terpenuhi, maka uji statistic menjadi tak valid apalagi bagi sampel yang sedikit. Analisis grafik serta uji statistic *kolmogrov-smirnov test* bisa dipakai untuk melakukan uji ini. Untuk analisis graifk, maka penulis perlu mengamati grafik histogram serta melakukan perbandingan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Kedua, dengan uji statistic *kolmogrov-smirnov test*, maka residual bisa disebut punya distribusi normal jika punya nilai signifikansi  $> 0,05$ .

#### 3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Stress & Employee, 2020:51) Uji Multikolonieritas punya tujuan untuk melihat apakah pada pada model regresi terdapat korelasi antara variabel

bebas (Independen). Nilai tolerance serta VIF pada setiap variabel bisa diamati untuk melakukan uji ini. Apabila nilai Tolerance > 0,1 dan nilai VIF(*Variance Inflation Factor*)<10, maka bisa ditarik gejala multikolonieritas tidak terjadi pada data.

### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Marpaung et al., 2020:183) uji heteroskedastisitas punya tujuan untuk melakukan pengujian apakah ketidaksamaan varians residual terjadi dari pengamatan yang satu ke lainnya terjadi pada suatu model regresi. uji white, uji glejser, uji park, dan uji grafik plot bisa dipakai untuk melakukan uji heteroskedastisitas. Grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID dipakai untuk melakukan uji heteroskedastisitas pada studi ini. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika pola yang jelas tak terbentuk, juga titik-titik penyebaran di bawah serta di atas angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2020:52).

### 3.5.4 Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Marpaung et al., 2020:184) analisis regresi berganda ialah analisis yang dipakai peneliti, jika berniat melakukan peramalan bagaimana kondisi (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), apabila dilakukan manipulasi pada dua atau lebih variabel bebas yang menjadi predictor (dinaik turunkan nilainya). Maka persamaan linearnya ialah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3.4** Regresi Linier Berganda

**Sumber:** (Sanusi, 2016)

Keterangan :

Y = Keputusan pembelian (variabel dependen)

a = Konstanta

X1 = kualitas pelayanan (variabel independen)

X2 = Promosi (variabel independen)

b1, b2, b3 = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu

### 3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Marpaung et al., 2020:184), koefisien determinan ( $R^2$ ) pada pokoknya melakukan pengukuran sejauh mana kemampuan model guna menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinan ialah antara sampai dengan 1 ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang rendah, artinya variabel bebas terbayas kemampuannya untuk menjelaskan variasi variabel . Jika nilainya mendekati 1, maka variabel bebas memberi hampir seluruh informasi yang diperlakukan guna memprediksi variabel terikat.

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \text{ Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi } (R^2)$$

Dimana:

SSR = Kuadrat dari selisih nilai Y prediksi dengan nilai rata-rata

$$Y = \sum (Y_{\text{pred}} - Y_{\text{rata-rata}})^2$$

SST = Kuadrat dari selisih nilai Y aktual dengan nilai rata-rata

$$Y = \sum (Y_{\text{aktual}} - Y_{\text{rata-rata}})^2$$



### 3.5.5 Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1 Uji T (Parsial)

Menurut (Wiratna, 2018) Uji t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lainnya konstan. Rumus uji T sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3. 6 Uji T (Parsial)}$$

**Sumber:** (sundayana, 2018)

Keterangan:

T = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan tabel

r = Korelasi persial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

kriteria pengujian:

1. Ho ditolak dan Ha diterima jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ .
2. Ho diterima dan Ha ditolak jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ .

#### 3.5.5.2 Uji F (Simultan)

Menurut (Marpaung et al., 2020:184) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dan uji keseluruhan dapat digunakan dengan rumus F sebagai berikut :

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 \cdot K}{(1-R^2) \cdot (n-K-1)} \quad \text{Rumus 3. 7 Uji F (Simultan)}$$

**Sumber:** (Irmaya & Sirait, 2017)

Keterangan:

$F = f$  hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan  $F_{tabel}$

$R^2$  = Korelasi parsial yang ditemukan

$n$  = Jumlah sampel

$k$  = jumlah variabel bebas

kriteria pengujian :

1.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
2.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi penelitian

Perusahaan : PT Nusa Koffie Batam

Alamat : Golden City Blok A No.1, Bengkong Laut

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

**Tabel 3.4** Jadwal Penelitian

Tahap Penelitian	Oktber 2020	Nov 2020	Des 2020	Jan 2020	Feb 2020	Mar 2020
Bimbingan dengan dosen pembimbing						
Pengajuan judul						
Penulisan BAB I						
Penulisan BAB II						

Penulisan BAB III						
Pengumpulan data						
Pengolahan data						
Penyampaian hasil penelitian						