

**PENGARUH DISIPLIN, INSENTIF DAN KONFLIK
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT CITRA MANDIRI DISTRIBUSINDO BATAM**

SKRIPSI



Oleh :
Elwin Putra
170910019

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

**PENGARUH DISIPLIN, INSENTIF DAN KONFLIK
KERJATERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT
CITRA MANDIRI DISTRIBUSINDO BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Elwin Putra
170910019**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Elwin Putra
NPM : 170910019
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH DISIPLIN, INSENTIF DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT CITRA MANDIRI DISTRIBUSINDO 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

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

Batam, 25 Januari 2021



Elwin Putra
170910019

**PENGARUH DISIPLIN, INSENTIF DAN KONFLIK
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT CITRA MANDIRI DISTRIBUSINDO BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Elwin Putra
170910019**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 25 Januari 2021



**Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial (uji t) dan simultan (uji F) antara variabel disiplin, insentif dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, analisis data menggunakan program software SPSS versi 21. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 110 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R Square untuk disiplin, insentif dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan t tabel untuk disiplin terdiri dari nilai $2.570 > 1.98177$ dengan nilai signifikan of $0.012 < 0.05$, insentif memiliki nilai $2.324 > 1,98177$ dan nilai signifikan $0,022. < 0,05$ dan konflik kerja mempunyai nilai of $7,264 > 1,981777$ dan nilai signifikan of $0,000 < 0,005$ masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan hasil uji F berupa nilai of $43,774 > 2,45$ dan nilai signifikan of $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa disiplin, insentif dan konflik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: insentif, kinerja pegawai, disiplin dan konflik kerja.

ABSTRACT

The purpose of the research is to identify the partial (t test) and simultaneous (F test) influence between discipline variables, incentives and work conflict on employee performance at PT Citra Mandiri Distribusindo. The research method used is descriptive research method with a quantitative approach, data analysis using SPSS version 21 software program. The data collection technique is done by distributing questionnaires to 110 respondents. The results showed that the value of R Square for discipline, incentives and work conflict affects employee performance, while the t table for discipline consists of a value of $2.570 > 1.98177$ with a significant value of $0.012 < 0.05$, the incentive has a value of $2.324 > 1.98177$ and a significant value of $0.022 < 0.05$ and work conflict has a value of $7.264 > 1.98177$ and a significant value of $0.000 < 0.005$ each variable has a significant effect on employee performance and the results of the F test are in the form of a value of $43.774 > 2.45$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ which indicates that discipline, incentives and conflict simultaneously have a significant effect on employee performance.

Keywords: incentives, employee performance, discipline and work conflict.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, 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 Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.SI. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua yang memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus serta menjadi tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen bisnis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan serta dalam masa penyusunan skripsi ini.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 25 Januari 2021

Penulis



Elwin Putra

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1. Latar Belakang	11
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Batasan Masalah.....	12
1.4. Rumusan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian.....	13
1.6.1. Manfaat Teoritis	13
1.6.2. Manfaat Praktis	13
BAB II PEMBAHASAN	15
2.1. Kajian Teori	15
2.1.1. Pengertian Disiplin.....	15
2.1.1.1.Jenis-jenis Disiplin.....	16
2.1.1.2.Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Disiplin	16
2.1.1.3.Indikator-indikator Disiplin	17
2.1.2. Pengertian Insentif.....	17
2.1.2.1.Jenis-jenis Insentif	18
2.1.2.2.Faktor-faktor yang mempengaruhi Insentif	19
2.1.2.3.Indikator-indikator Insentif	20
2.1.3. Pengertian Konflik.....	21
2.1.3.1.Jenis-jenis Konflik.....	21
2.1.3.2.Faktor-faktor yang Menyebabkan Konflik	22
2.1.3.3.Indikator-indikator Konflik.....	22
2.1.4. Pengertian Kinerja.....	23
2.1.4.1.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	24
2.1.4.2.Hambatan Penilaian Kinerja	24
2.1.4.3.Indikator-indikator kinerja.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.3.1. Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan	32
2.3.2. Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan.....	32
2.3.3. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	32
2.3.4. Pengaruh Disiplin, Insentif dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	
33	

2.4.	Hipotesis	33
BAB III ETODE PENELITIAN.....		35
3.1.	Desain Penelitian	35
3.2.	Operasional Variabel	35
3.2.1.	Variabel independen	35
3.2.2.	Variabel dependen	35
3.3.	Populasi Dan Sampel	37
3.3.1.	Populasi	37
3.3.2.	Sampel	37
3.4.	Sumber Data	37
3.4.1.	Data Primer	38
3.4.2.	Data Sekunder	38
3.5.	Metode Pengumpulan Data	38
3.6.	Metode Analisis Data	40
3.6.1.	Analisis Deskriptif	40
3.6.2.	Uji Kuantitas Data	40
3.6.2.1.	Uji Validitas	41
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas	41
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik Regresi	43
3.6.3.1.	Uji Normalitas	43
3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas	44
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	45
3.7.4.	Uji Pengaruh	46
3.7.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.7.4.2.	Koefisien Determinasi (R^2)	47
3.7.5.	Uji Hipotesis	47
3.7.5.1.	Uji T	48
3.7.5.2.	Uji F	49
3.8.	Lokasi penelitian	49
3.9.	Jadwal penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1.	Profil Responden	51
4.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Umur	52
4.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	52
4.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	53
4.2.	Analisis Deskriptif	54
4.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel Disiplin (X_1)	54
4.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel Insentif (X_2)	55
4.2.3.	Analisis Deskriptif Variabel Konflik Kerja (X_3)	57
4.2.4.	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y)	58
4.3.	Hasil Uji Kualitas Data	60
4.3.1.	Hasil Uji Validitas	60
4.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	65

4.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.4.1.	Hasil Uji Normalitas	65
4.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	67
4.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.5.	Hasil Uji Pengaruh	70
4.5.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
4.5.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	72
4.6.	Hasil Uji Hipotesis	73
4.6.1.	Uji t (Parsial)	73
4.6.2.	Uji F (Simultan)	74
4.7.	Pembahasan.....	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **80**

5.1.	Simpulan	80
5.2.	Saran	80

DAFTAR PUSTAKA **82**

LAMPIRAN

Lampiran 1. Penelitian terdahulu

Lampiran 2. Pendukung Penelitian

Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo	7
Tabel 1.2 Data Konflik Pada PT Citra Mandiri Distribusindo	10
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Skala Likert pada alat pengumpulan data.....	39
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	51
Tabel 4.2 Profil responden berdasarkan usia.....	52
Tabel 4.3 Profil responden berdasarkan pendidikan.....	53
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan lama bekerja	53
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Disiplin.....	54
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Insentif.....	56
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Konflik Kerja.....	57
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja Karyawan.....	58
Tabel 4.9 Uji Validitas Disiplin.....	60
Tabel 4.10 Uji Validitas Insentif	61
Tabel 4.11 Uji Validitas Konflik Kerja.....	62
Tabel 4.12 Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	63
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.19 Uji Signifikasi Parameter Individual	73
Tabel 4.20 Uji F.....	75

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Uji Validitas Koefisien Korelasi Pearson Product Moment	41
Rumus 3.2 Uji Reliabilitas Cronbach Alpha	42
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	46
Rumus 3.4 Koefisien Determinasi (R ²)	47
Rumus 3.5 Uji T	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histrogram Regression Residual	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – Normal P-P Plot Regression Standardized...	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum, perusahaan mengharapkan karyawannya untuk bekerja secara efisien dan produktif, yang sulit dilakukan tanpa kontrol sumber daya manusia yang profesional. Untuk mencapai target tersebut, perusahaan harus membuat organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan tertentu. Perwujudan suatu program manajemen perusahaan dalam memenuhi tuntutan organisasi akan menjadi efektif dan efisien apabila karyawan dapat disiplin aturan, maka hubungan baik dengan pemimpin pun tercipta. Informasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan dalam rangka melaksanakan disiplin kerja dan mengurangi konflik dengan tugas, guna mencapai hasil yang memuaskan. Pernyataan ini dikemukakan oleh (N. B. Ginting, 2018) yang menegaskan bahwa disiplin kerja dapat ditinjau dari pentingnya organisasi dan karyawan. Bagi organisasi, dengan adanya disiplin kerja akan terciptanya keteraturan serta kelancaran dalam pelaksanaan tugas, untuk mencapai hasil yang optimum.

Disiplin kerja dibincangkan dengan cara yang sering muncul secara negatif. Disiplin bisa dihubungkan dengan hukuman ataupun sanksi. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) secara disiplin dapat diartikan sebagai wujud kemampuan usaha seseorang dan dalam pelaksanaannya sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) teruntuk bisa memenuhi kebutuhan barang ataupun jasa. Kedisiplinan juga akan memengaruhi sikap pribadi diri seseorang. Kurangnya

kepatuhan karyawan terhadap peraturan perusahaan, meningkatnya ketidakhadiran karyawan, seringnya keterlambatan karyawan di kantor, dan kurangnya tanggung jawab karyawan atas bimbingan dari atasan. Pemerintah adalah organisasi yang akan berusaha menumbuhkan rasa disiplin disetiap pegawai yang bekerja dengan memberi maksud menggapai tujuan suatu organisasi. Di suatu organisasi lainnya pun, SDM ialah sumber utama atau inti dari organisasi tersebut (Siagian, 2018:3).

Dengan menerapkan disiplin diharapkan karyawan semakin efektif dalam mencapai kinerja yang lebih baik pula. Disiplin kerja yang terampil mencerminkan rasa tanggung jawab diantara karyawan terhadap kewajiban yang diberikan kepadanya. Tingkat tanggung jawab ini memotivasi gairah semangat dalam bekerja demi terwujudnya tujuan perusahaan dengan menaati segala peraturan yang berlaku diperusahaan. Disiplin kerja dapat diukur dengan pelaksanaan tugas perusahaan oleh karyawan, disertai dengan tataan perusahaan. Karyawan akan tercapai tujuannya apabila mematuhi aturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Pernyataan ini didukung oleh (Afridola, 2017) menyatakan bahwa disiplin merupakan suatu usaha seorang manajer untuk mendorong anggota organisasi memenuhi tuntutan dan tanggungjawab mereka.

Tingkat kedisiplinan perusahaan biasanya ditentukan jika karyawan tidak mematuhi semua aturan dan regulasi yang berlaku dalam pekerjaannya, ia akan mematuhi segala aturan atau regulasi yang berlaku di perusahaan, yang berarti bahwa tindakan karyawan tersebut dapat mencerminkan pelanggaran disiplin. Apabila hal ini terjadi akan berdampak buruk bagi perusahaan. Perusahaan yang memiliki etos kerja, kompetensi, dan budaya organisasi yang berjalan harmonis

akan membuahkan motivasi kerja yang lebih tinggi, karena bisa meningkatkan motivasi karyawan untuk melaksanakan etika kerja yang benar dan baik, maka tujuan organisasi berupa target ini bisa diraih sesuai dengan yang ditetapkan dan diharapkan. Kualitas dan kuantitas bergantung pada kinerja karyawan yang optimal baik secara kerja individu maupun kelompok. (Siagian, 2018:3)

Disiplin kerja dapat dikatakan sebagai proses perkembangan yang berguna bagi karyawan yang penting, karena disiplin kerja menetapkan pada tindakan dan bukan terhadap orang tersebut. Disiplin kerja berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Namun dalam penerapannya perusahaan yang berhubungan dengan disiplin masih memiliki banyak masalah. Pernyataan ini didukung oleh (Afridola, 2017) mengungkapkan bahwa kesadaran, disiplin dan kemauan seseorang untuk mematuhi segala peraturan dan norma sosial perusahaan yang berlaku.

Selain disiplin kerja, faktor pembangun kesadaran lainnya juga harus memberikan insentif kepada karyawan, karena insentif dapat meningkatkan semangat kerja karyawan di tempat kerja. Pernyataan tersebut diperkuat oleh riset (Ida Aryati, 2017), pemberian insentif teruntuk karyawan akan berdampak positif pada semangat disiplin kerja yang baik di perusahaan, sehingga memotivasi setiap karyawan untuk berpartisipasi dan berkontribusi lebih baik terhadap target perusahaan. Dengan adanya insentif dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Pada dasarnya pemberian insentif selalu berkaitan dengan remunerasi atas kinerja ekstra yang melebihi suatu standar yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Pemberian Insentif kepada karyawan akan berpengaruh positif terhadap semangat kerja dalam mencapai prestasi yang baik dan memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan. Sehingga setiap karyawan termotivasi untuk memberikan kontribusi yang lebih besar pada target perusahaan. (Ida Aryati, 2017:146)

Insentif juga penting dan harus diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya. Kinerja karyawan yang baik mungkin disebabkan oleh skala insentif yang didapatkan. Jika insentif yang diperoleh karyawan karyawan tidak sesuai dengan skala kontribusi dalam karyawan tersebut bekerja, karyawan akan lebih cenderung tidak bersemangat serta rasa malas dalam bekerja, yang akhirnya mereka bekerja sesuka hati tanpa memiliki rasa motivasi tinggi. Dengan memberikan insentif yang sesuai dengan metode kerja yang baik. Harapan depannya, sehingga proses keberlangsungan kerja organisasi dapat berubah sesuai dengan target organisasi. (Iskandar, 2020:33).

Konflik di dalam perusahaan harus bisa dikendalikan dengan baik, karena perbedaan status dan karena nilai, norma atau persepsi yang berbeda dapat mengakibatkan mangkirnya karyawan yang merasa pada kondisi tertekan konflik kerja juga dapat mempengaruhi naik turunnya kinerja karyawan. Dalam ruang lingkup perusahaan banyak hal yang dapat memicu konflik, yaitu perbedaan persepsi dari individu atau kelompok yang menyebabkan terjadinya pertentangan baik ide maupun kepentingan, sehingga menyebabkan terhambatnya tujuan ataupun kinerja dari individu dan kelompok di perusaha. Konflik

ditempat kerja yang berkepanjangan dapat menimbulkan keadaan tidak menyenangkan terutama bagi mental karyawan.

Adanya upaya mempengaruhi secara negatif dari individu karyawan kepada karyawan lain, maupun kepada suatu kelompok organisasi didalam perusahaan tersebut, akan mengakibatkan ketidakpercayaan dan dapat merusak hubungan antar karyawan, apabila keadaan ini dibiarkan tentu akan mengganggu berbagai kegiatan perusahaan, sehingga mempengaruhi kinerja karyawan maupun kinerja organisasi perusahaan tersebut.(Ekhsan, 2020:13)

Konflik tersebut juga dapat menyebabkan terpecahnya hubungan antara anggota satu dengan lainnya, apabila konflik tersebut tidak terselesaikan dengan baik, maka juga akan menghambat pekerjaan dan menghambat pemasukan, sehingga menyebabkan kerugian bagi perusahaan tersebut.

Kinerja sangatlah penting dalam suatu pekerjaan yang dimana perusahaan menginginkan karyawannya berkerja dengan baik agar dapat mencapai hasil kerja yang memuaskan, jika kinerja seorang karyawan baik, maka keberhasilan akan mudah tercapai. Kinerja pada umumnya melibatkan perilaku dan batin seseorang dan percaya jika pekerjaan yang dilakukan saat ini harus lebih baik dari pada pekerjaan sebelumnya, seorang karyawan merasa bangga dan puas dengan prestasinya dari apa yang dicapai berdasarkan kinerja perusahaan.

Dibutuhkan kinerja yang baik di lingkungan kerja. Jika kinerja karyawan tersebut memenuhi standar kerja perusahaan maka karyawan tersebut akan mendapatkan prestasi kerja yang baik. Hal ini diperkuat oleh riset (Suhardi, 2017) mengemukakan kinerja (*performance*) pada sebuah organisasi diartikan sebagai

tolak ukur pencapaian hasil yang berkelanjutan atau tingkat pencapaian tujuan organisasi secara terus menerus.

Kinerja karyawan masih bersifat personal, karena setiap karyawan memiliki *skill* yang berbeda, sehingga dalam pelaksanaan tugas kerjanya akan berbeda-beda. Oleh sebab itu karyawan perlu adanya memperbaiki diri dengan cara mengevaluasi performa kerjanya dan menumbuhkan rasa motivasi yang tinggi disetiap karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya agar lebih mudah dalam melaksanakan tugasnya. (Siagian, 2018: 24)

PT Citra Mandiri Distribusindo merupakan sebuah emiten yang berdiri sejak 2014, dimana perusahaan ini bergerak di bidang distribusi barang-barang makanan ringan (*snacks*), sabun, baterai, *pampers*, kosmetik, pemantik dan lain-lain, dengan jumlah karyawan berjumlah 110 orang yang terletak di tunas industrial *estate* blok c, belian, kec. batam kota. Perusahaan yang dimulai sejak 2014 ini memiliki karyawan yang kurang kesadaran disiplin dalam menjalankan tugasnya di perusahaan. Ketidaksiplinan karyawan tersebut dapat mengganggu kenyamanan dan ketepatan seseorang personal dalam bekerja.

Para karyawan tidak disiplin dalam absensi atau *passcard* dipagi hari, maupun disore hari. Pada saat atasan menyampaikan hal yang penting atau *meeting*, karyawan juga sering terlambat dan menyebabkan kerugian bagi diri sendiri maupun perusahaan, sehingga pesan yang disampaikan atasan tidak tersampaikan dengan baik.

Berdasarkan data yang diperoleh pada PT Citra Mandiri Distribusindo dalam lima bulan terakhir menunjukkan tingginya persentase keterlambatan para

karyawan. Berikut ini adalah data absensi para karyawan dari bulan Oktober 2019 s/d september 2020 pada PT Citra Mandiri Distribusindo.

Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo periode Oktober 2019 – September 2020

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterlambatan		Absen	Persentase Ketidakterdisiplinan
		<15 Menit	>15 Menit		
Oktober 2019	110	20	9	9	34.5%
November 2019	110	18	10	5	30.0%
Desember 2019	110	17	9	8	30.9%
Januari 2020	110	21	7	4	29.9%
Febuari 2020	110	26	5	5	32.7%
Maret 2020	110	20	8	6	30.9%
April 2020	110	18	6	7	28.1%
Mei 2020	110	22	6	9	33.6%
Juni 2020	110	23	8	7	34.5%
Juli 2020	110	20	11	9	36.3%
Agustus 2020	110	18	10	6	30.9%
September 2020	110	19	15	8	38.1%

Sumber : PT Citra Mandiri Distribusindo, 2020

Berdasarkan kasus tersebut dapat ditinjau bila semakin tinggi persentase keterlambatan akan menyebabkan penurunan dalam disiplin kerja pada PT Citra Mandiri Distribusindo. Sehingga dapat disimpulkan jika PT Citra Mandiri Distribusindo masih mengalami permasalahan dalam memenuhi disiplin kerja dari bulan oktober 2019 sampai september 2020 terjadinya jumlah keterlambatan karyawan yang lumayan setara dari oktober 2019 sampai September 2020 terjadinya peningkatan jumlah keterlambatan karyawan yang meningkat. Hal tersebut berdampak negatif, menyebabkan peningkatan cukup tinggi hal ini harus diperbaiki dan dipertimbangkan oleh perusahaan agar disiplin kerja dapat ditingkatkan.

Disiplin kerja yang terjadi pada PT Citra Mandiri Distribusindo dapat dinilai bahwa karyawan tidak taat kepada peraturan seperti kehadiran, banyak karyawan yang datang telat selama jam kerja. Waktu yang ditentukan perusahaan yaitu masuk pada pukul jam 08:00 WIB, pada kenyataannya karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo tetap absen datang melebihi pada jam yang ditetapkan oleh perusahaan, melebihi jam istirahat yang di jadwalkan dan menghabiskan sisa-sisa waktu yang berjalan untuk kerja untuk urusan pribadinya. Karyawan yang sering absen dapat menyebabkan pekerjaan mereka tidak selesai atas waktu yang ditentukan dan tidak bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut. Begitu pula pada saat *meeting*, mereka selalu tidak tepat waktu hadir sebagai *audiens*.

Berdasarkan data yang diperoleh pada PT Citra Mandiri Distribusindo, terdapat banyak konflik yang terjadi antara karyawan dan kerugian yang disebabkan oleh konflik tersebut. Berikut data konflik disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 1.2 Data konflik yang terjadi pada PT Citra Mandiri Distribusindo Tahun 2020

No	Contoh Konflik Yang Terjadi	Kerugian Yang Ditimbulkan
1.	Ketika sales melakukan <i>order</i> , barang yang dikirim tidak sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga terjadi konflik antara sales, konsumen dan bagian ekspedisi.	Barang ditolak, menyebabkan kerugian bagi perusahaan dan tim sales tidak capai target.
2.	Perselisihan antara karyawan disebabkan masalah pribadi.	Menyebabkan kehilangan niat dalam bekerja, sehingga tidak fokus dalam bekerja.

Sumber: PT Citra Mandiri Distribusindo, 2020

Berdasar data tersebut dapat kita lihat bahwa setiap konflik yang bersangkutan dengan karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo tentunya akan mendapatkan kerugian bagi kita sendiri maupun perusahaan dan membuat perpecahan bagi karyawan yang bersangkutan.

Selain itu, insentif dibutuhkan dengan tujuan dan harapan sebagai motivasi karyawan selama bekerja. Insentif yang diberikan perusahaan berupa bonus dan tunjangan bahan bakar minyak teruntuk bagian posisi penjualan, sedangkan insentif yang diberikan untuk bagian posisi kantor tidak berupa bahan bakar minyak namun berupa bonus tahunan, jadi ada sebagian karyawan yg tidak termotivasi. Peristiwa ini dapat menyebabkan turunnya kinerja karyawan maka dari itu akan membuat karyawan tidak semangat dalam bekerja karena tidak mendapatkan insentif sebaliknya, jika adanya pemberian insentif sesuai dengan kinerja karyawan dan dapat mendorong karyawan agar lebih semangat bekerja agar tercapai tujuan suatu

perusahaan.

Jika dilihat performa hasil kerja yang dilakukan karyawan perusahaan ini, masih terdapat masalah dalam pencapaian target yang tidak tercapai. Berikut ini disajikan hasil data pencapaian target sales perusahaan dari bulan Desember 2019 s/d Agustus 2020.

Tabel 1.3 Data pencapaian target PT Citra Mandiri Distribusindo bulan Desember 2019 s/d Agustus 2020.

No	Tahun	Bulan	Target	Pencapaian/Realisasi	% Tercapai
1	2019	Desember	Rp 320.000.000	Rp 321.127.874	100.3%
2	2020	Januari	Rp 350.000.000	Rp 291.225.576	83.20%
3	2020	Febuari	Rp 290.000.000	Rp 255.247.369	88.01%
4	2020	Maret	Rp 290.000.000	Rp 239.447.124	82.56%
5	2020	April	Rp 290.000.000	Rp 242.214.752	83.52%
6	2020	Mei	Rp 250.000.000	Rp 251.362.784	100.5%
7	2020	Juni	Rp 220.000.000	Rp 236.125.227	107.3%
8	2020	Juli	Rp 220.000.000	Rp 220.247.368	100.1%
9	2020	Agustus	Rp 220.000.000	Rp 198.587.983	90.26%

Sumber: PT Citra Mandiri Distribusindo, 2020

Berdasarkan data tersebut didapat kesimpulan bahwa pencapaian target mengalami penurunan setiap bulannya. Bulan desember 2019 target tercapai, dibulan januari s/d april berturut-turut tidak tercapai, dibulan mei s/d juli target tercapai sedangkan pada bulan agustus tidak tercapai. Terjadinya kenaikan dan penurunan target sehingga membuat para sales mengalami kendala dalam mencapaikan targetnya.

Berdasarkan permasalahan di latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis menetapkan untuk dijadikan sebuah riset yang berjudul **“Pengaruh Disiplin, Insentif dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran dan permasalahan latar belakang diatas, maka bisa diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Disiplin kerja menurun dilihat dari banyaknya pegawai yang masih datang tidak tepat waktu.
2. Disiplin kerja menurun menyebabkan pegawai tidak masuk kerja dan sering terlambat.
3. Tidak semua karyawan mendapatkan insentif sehingga menurunkan kinerja karyawan.
4. Pemberian insentif yang kurang merata membuat karyawan tidak menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
5. Menurunnya disiplin kerja dan rendahnya insentif yang diberikan sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan.

6. Kinerja karyawan menurun dilihat dari ketidak tercapaian target kerja.
7. Konflik yang menyebabkan anggota satu dengan lainnya terpecah.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam riset, yakni:

1. Penelitian tersebut dilakukan hanya berkaitan dengan disiplin, insentif dan konflik kerja.
2. Penelitian dilakukan di PT Citra Mandiri Distribusindo.
3. Responden yang diteliti merupakan karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo.

1.4. Rumusan Masalah

Menurut permasalahan pada latar belakang yang telah dipaparkan sehingga didapat susunan rumusan, yakni:

1. Apakah disiplin mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo?
2. Apakah insentif mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo?
3. Apakah konflik kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo?
4. Apakah disiplin, insentif dan konflik kerja secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan latar belakang yang terjadi, maka berikut

beberapa tujuan riset yakni untuk:

- 1 Mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo.
- 2 Mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo.
- 3 Mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo.
- 4 Mengetahui pengaruh disiplin, insentif dan konflik kerja secara bersamaan terhadap kinerja karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis riset ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi atau referensi, metodologi, kontribusi teoritis dan empiris dalam menyusun kebijakan keputusan perusahaan yang terkait dalam hal kinerja karyawan.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Agar dapat mempertimbangkan atau memberikan solusi disaat ingin mengambil keputusan untuk tujuan peningkatan performa kerja karyawan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil riset ini diharapkan bisa menambah pandangan dan bahan penelitian untuk mahasiswa Universitas Putera Batam, khususnya mahasiswa program studi manajemen.

3. Bagi peneliti

Sebagai tujuan untuk meningkatkan persepsi, pemahaman dan keahlian dengan melihat langsung dunia usaha bisnis dan juga dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong teori yang diperoleh dalam perkuliahan.

4. Bagi mahasiswa

Dengan harapan dapat digunakan sebagai bahan penilaian untuk melakukan aktivitas pada SDM dan memberikan masukan bagi perusahaan yang bersangkutan kedepannya dan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan manajemen untuk menentukan langkah-langkah ke depan untuk meningkatkan kepuasan karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Pengertian Disiplin

Berdasar (Ida Aryati, 2017: 150) disiplin ialah salah satu pelatihan yang bertujuan untuk menyesuaikan dan membangun sikap, pengetahuan serta perilaku karyawan sehingga karyawan juga dapat secara ikhlas berupaya untuk memperbaiki diri dengan bekerja sama dengan karyawan lain dan meningkatkan prestasi kerja.

Menurut (Kilvin & Siagian, 2020: 208) disiplin kerja diartikan perilaku dalam menghormati serta mematuhi seluruh aturan baik tertulis ataupun lisan serta dapat memberikan sanksi serta tidak menghindarinya saat tidak mampu menjalankan tugas maupun tanggung jawabnya.

Berdasar (Siagian, 2018: 24) disiplin kerja ialah suatu cara bagi manajer untuk berinteraksi dengan karyawannya agar mau mengubah perilakunya untuk meningkatkan kesadaran dan kemauan karyawan untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku.

Menurut (Siagian, 2017: 3) disiplin kerja adalah segala tindakan yang menghormati semua aturan dan regulasi dalam lingkup kemampuan perusahaan yang ada dalam diri seorang karyawan, yang mendorong karyawan untuk mematuhi aturan dan regulasi perusahaan.

Menurut (Motivasi et al., 2020: 488) disiplin kerja ialah suatu kegunaan dari manajemen SDM adalah yang paling penting dan terkait dengan manajemen sumber daya perusahaan.

Menurut (Negeri et al., 2018: 190) disiplin salah satu bentuk pembinaan, khususnya pembinaan psikologi dan sikap seseorang sehingga dapat mengontrol kebiasaan untuk mentaati peraturan yang berlaku.

Berdasarkan pengertian disiplin kerja menurut para ahli dapat dikatakan bahwa disiplin kerja merupakan sebuah perilaku atau sikap yang menunjukkan rasa hormat dalam meningkatkan kesadaran para karyawan untuk menaati peraturan yang berlaku.

2.1.1.1. Jenis-Jenis Disiplin Kerja

Berdasar (Putri & Sukirno, 2020: 170) jenis disiplin kerja dibagi menjadi 3 (tiga) jenis, disiplin korektif, disiplin preventif dan disiplin komparatif.

1. Disiplin korektif, upaya perusahaan kepada karyawan untuk menegakan kedisiplinan bagi yang melakukan pelanggaran dengan memberikan sanksi. Hal ini bertujuan agar karyawan dapat membenahi diri sertamematuhi aturan organisasi.
2. Disiplin preventif, upaya menumbuh-kembangkan kesadaran karyawan untuk melaksanakan kewajiban dan menaati aturan perusahaan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan untuk dapat mendorong serta memberi arah kepada karyawan untuk bisa bekerja secara disiplin.
3. Disiplin komparatif, tindakan yang dilakukan dengan mencontoh pihak lain yang sudah berhasil dalam menerapkan kedisiplinan.

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut (I. M. Ginting, 2019: 132) faktor penyebab pengaruhnya disiplin kerja adalah :

1. Skala insentif yang diberikan.
2. Apakah ada pemimpin yang teladan pada organisasi.
3. Apakah ada aturan sah dan digunakan sebagai pedoman.
4. Pimpinan yang berani dalam pengambilan keputusan.
5. Apakah pemimpin mengontrol karyawannya.
6. Apakah adanya kekhawatiran tentang kepemimpinan di antar karyawan.
7. Disiplin dalam kerja akan tercipta berawal dari kebiasaan.

2.1.1.3 Indikator-Indikator Disiplin Kerja

Parameter disiplin kerja berdasar teori indikator oleh (Kilvin & Siagian, 2020: 133),

terdapat indikator disiplin kerja, yaitu :

1. Aturan mengenai waktu jam masuk, istirahat dan pulang.
2. Aturan mendasar mengenai tata cara berpakaian, perilaku dan sikap dalam bekerja.
3. Aturan mengenai tata cara bekerja dan berinteraksi dengan departemen kerja lainnya.
4. Aturan mengenai sesuatu yang diperbolehkan dan dilarang dibuat karyawan saat bekerja.

2.1.2 Pengertian Insentif

Menurut (Iskandar, 2020: 34) insentif merupakan perangsang atau pendorong yang diberikan kepada karyawan sehingga dapat meraih prestasi di lingkungan kerjanya. Hal ini tidak dapat lepas dalam rangka menunjang pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari.

Menurut (Meiditami & Sunuharyo, 2018: 180) insentif adalah pemberian perbedaan upah atau gaji karena perbedaan nilai kinerja pegawai dan mempunyai maksud perusahaan untuk dapat memperoleh skala karyawan yang produktif dan memberi perpanjangan kontrak kepada karyawan yang berprestasi untuk tetap bekerja di perusahaan.

Menurut (Siagian, 2018: 27) insentif ialah suatu pemberian motivasi kepada karyawan agar dapat melakukan pekerjaannya secara maksimal serta penghasilannya berbeda dari gaji atau upah yang telah diberikan oleh perusahaan.

Berdasar (Shinta & Siagian, 2020: 340) insentif merupakan aktivasi berupa uang dan diberikan oleh pemimpin pada pegawainya agar bisa mendorong semangat pegawainya dalam mencapai target yang diberikan perusahaan.

Menurut (Ida Aryati, 2017: 149) insentif merupakan salah satu wujud pembayaran secara langsung yang berhubungan dengan kinerja, karena peningkatan produktivitas atau penghematan biaya dan dapat diartikan sebagai keuntungan bagi karyawan.

Berdasarkan pengertian insentif menurut para ahli diatas dan dikatakan bahwa insentif adalah suatu motivasi ataupun dorongan yang dengan cara sengaja dilakukan agar semangat kerja karyawan meningkat.

2.1.2.1 Jenis-Jenis Insentif

Didalam suatu perusahaan terdapat beberapa jenis-jenis insentif dan didelegasikan dengan jelas dan diketahui oleh karyawan sehingga perusahaan berpartisipasi dalam rangka menambah semangat kerja bagi karyawan dalam bekerja. Menurut peneliti manajemen sumber daya manusia (Ardian, 2019: 123) jenis insentif terdiri dari 5 jenis, yaitu :

1. *Piece work* adalah metode motivasi karyawan didasarkan pada hasil kerja yang dilakukan karyawan dan tercatat dalam beberapa unit produksi.
2. Bonus ialah insentif yang diberikan kepada karyawan apabila karyawan tersebut mampu bekerja semaksimal mungkin sehingga tingkat produksi yang baku terlampaui atau capai target.
3. Komisi ialah berupa bonus dari perusahaan yang ditujukan kepada karyawan atas prestasinya dalam menjalankan tugas pekerjaannya dan biasanya sering diberlakukan kepada bagian tenaga penjualan.
4. Insentif eksekutif adalah suatu insentif teruntuk manager atau karyawan yang menduduki posisi yang lebih tinggi di perusahaan, seperti pembayaran angsuran rumah, kendaraan bermotor dan pendidikan anak.
5. Kurva kematangan ialah pemberian insentif bagi pekerja yang posisi, jabatan dan jabatan dan tingkat gajinya tidak mencapai tingkat dan penghasilan

pendapatan yang tinggi, seperti pada kasus di suatu riset ilmiah ataupun tingginya beban mengajar.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Insentif

Berdasar (Ardian, 2019: 124) terdapat 6 faktor yang sangatlah penting dalam menentukan keberhasilan program kompensasi insentif. Faktor tersebut diantara lain:

1. Target dapat didefinisikan dengan dan disosialisasikan dengan baik .
2. Adanya kemungkinan keberhasilan dalam realitas.
3. Hal yang tidak menyenangkan dapat dicegah apabila menerapkan sistem umpan balik.
4. Disepakatinya jumlah insentif yang akan diberikan dan kapan insentif akan diberi.
5. Adanya kemajuan (peningkatan).
6. Kesadaran karyawan akan tanggung jawab.

2.1.2.3 Indikator-Indikator Insentif

Menurut (Risal et al., 2019: 28) parameter dalam insentif yakni:

- 1 Kinerja: pengaturan insentif dengan spontan untuk merekomendasikan pengukuran kinerja karyawan dalam suatu organisasi.
- 2 Lama Kerja: kepastian insentif berdasarkan periode yang diperlukan untuk menyelesaikan kewajiban.

- 3 Senioritas: loyalitas seseorang dalam perusahaan menentukan skala insentif yang diberikan.
- 4 Kebutuhan: kompensasi diberikan kepada karyawan berdasarkan persyaratan penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
- 5 Keadilan dan Kelayakan: pengorbanan yang dilakukan karyawan terhadap perusahaan dapat menentukan skala insentif yang diberikan.

2.1.3 Pengertian Konflik

Menurut (Kinerja et al., 2020: 20) menyatakan bahwa konflik kerja adalah perbedaan target atau nilai yang disebabkan karena adanya perbedaan persepsi antara anggota organisasi atau kelompok.

Menurut (Ekhsan, 2020: 13) adalah perbedaan persepsi dari diri sendiri atau kelompok yang menyebabkan terjadinya pertentangan baik ide maupun kepentingan, sehingga menyebabkan terhambatnya tujuan ataupun kinerja dari individu dan kelompok di perusahaan.

Menurut (Suhartini et al., 2020: 98) konflik merupakan salah satu ciri perkembangan dan kehidupan manusia. Manusia memiliki perbedaan gender, kelas sosial, ekonomi, sistem hukum, etnis, ras, agama, kepercayaan, afiliasi politik dan budaya serta tujuan hidup.

Menurut (Daus & Othman, 2020: 104) konflik adalah satu proses dimana satu pihak atau kelompok menjadi sasaran atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain.

Berdasarkan pengertian dari konflik menurut beberapa para ahli dapat dikatakan bahwa konflik adalah sebuah hambatan yang dapat menimbulkan pertentangan antara karyawan dan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

2.1.3.1 Jenis-Jenis Konflik

Dalam aktivitas instansi ditemui berbagai macam konflik. Menurut (Daus & Othman, 2020: 104) konflik dapat dibagi berdasarkan:

1. konflik antar individu,
2. konflik dalam diri sendiri,
3. konflik intra organisasi,
4. konflik antar kelompok,
5. konflik antar organisasi, dan
6. konflik antar anggota kelompok.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Menyebabkan Konflik

Ada 9 penyebab terjadinya konflik menurut (Putra, 2020: 84) ialah :

- 1 Sumber daya alam (SDA) yang terbatas
- 2 Perbedaan tujuan
- 3 Saling berhubungan atau interpedensi tugas
- 4 Diferensiasi organisasi
- 5 Persamaan otoritas
- 6 Imbalan yang diberikan tidak layak
- 7 Buruknya komunikasi

- 8 Perlakuan merendahkan martabat manusia
- 9 Beragamnya karakteristik sistem sosial

2.1.3.3 Indikator-Indikator Konflik

Menurut (Yofandi et al,2017: 1020) indikator-indikator konflik kerja terbagi dua, yaitu:

1. konflik fungsional (*Functional Conflict*), yaitu konflik yang membantu dalam tercapainya tujuan kelompok.
2. konflik disfungsional (*Dysfunctional Conflict*), yaitu konflik yang membatasi pencapaian tujuan kelompok.

2.1.4 Pengertian Kinerja

Menurut (Siagian, 2018: 5) kinerja (*performance*) adalah kualitas atau jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang atau berkelompok dalam suatu organisasi saat melakukan tugas pekerjaan serta fungsi utama yang bertumpu pada norma-norma yang berlaku, prosedur operasi standar, ukuran dan parameter yang telah ditetapkan .

Menurut (Ida Aryati, 2017: 148) Kinerja ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasar (Prasetyo & Marlina, 2019: 23) kinerja merupakan rangkaian kegiatan yang menggambarkan pencapaian seseorang dalam menjalankan tugas pekerjaan dan tanggung jawabnya berupa keberhasilan dan kegagalan.

Menurut (Purnomo, 2018: 69) kinerja adalah penerapan sistem yang dipergunakan dengan tujuan mengevaluasi dan menentukan seorang apakah karyawan tersebut telah memenuhi dan menyelesaikan semua pekerjaannya atau merupakan kombinasi dari hasil kerja.

Menurut (N. B. Ginting, 2018: 133) kinerja merupakan penerapan rencana yang telah diselesaikan sebelumnya. Penerapan kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki keterampilan, kemampuan, motivasi, dan minat seseorang.

Menurut (*RJOAS*, 2019: 190) kinerja merupakan pekerjaan karyawan, sehingga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kombinasi karyawan organisasi, yaitu kualitas output, kuantitas output, periode output, total kehadiran karyawan dan sikap kooperatif.

Berdasarkan pengertian kinerja karyawan beberapa ahli diatas dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan merupakan tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan kemampuannya dalam mencapai target atau kriteria yang ditentukan oleh perusahaan.

2.1.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Ada 4 faktor yang mempengaruhi hasil kinerja berdasar (N. B. Ginting, 2018: 133) antara lain:

1. Efisien dan efektif
2. Adanya pertanggung jawaban
3. Adanya sikap inisiatif
4. Kedisiplinan

2.1.4.2 Hambatan Penilaian Kinerja

Menurut (Heryenzus & Laia, 2018: 16) adapun faktor penghambat dalam menilai hasil kerja karyawan antara lain :

1. Perubahan standar.

Pengevaluasian kinerja karyawan dapat berpengaruh apabila adanya perubahan yang tidak konsisten.

2. Perbedaan sifat manajer.

Sifat atau karakteristik manajer yang berbeda dapat mempengaruhi penilaian terhadap kinerja, penurunan atau kenaikan kinerja karyawan dapat disebabkan oleh manajer, maka sebaiknya kriteria evaluasi diberi patokan supaya adil dalam proses evaluasi.

3. Perbedaan *stereotype*.

Manajer mungkin bisa menyimpang dikarenakan unsur kelas, jenis kelamin, serta ras tertentu. Manajer harus mengikuti pedoman standar tertulis dan bertanggung jawab atas hasil riset yang ia lakukan dengan tujuan untuk menghindari situasi dan kondisi tersebut.

2.1.4.3 Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Ada 5 parameter pengukuran dalam kinerja karyawan menurut (Prasetyo & Marlina, 2019: 24) yakni :

1. Efektif, pengukuran ketepatan proses pencapaian tujuan atau target yang diharapkan.
2. Efisien, pengukuran ketepatan biaya yang dihasilkan sebuah output dengan pengeluaran sedikit mungkin.
3. Kualitas, pengukuran ketepatan kualitas atas produk barang atau jasa terhadap selera konsumen.
4. Ketepatan waktu, mengukur kebenaran dan ketepatan pekerjaan dalam menyelesaikan tugas.
5. Produktivitas, pengukuran tingkat efektivitas dalam suatu organisasi.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan (Ida Aryati, 2017: 153) berjudul Pengaruh Insentif, Disiplin Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Sewing di PT. Pelita Tomangmas Karanganyar. Riset ini menggunakan data primer yang didapatkan dari karyawan bagian sewing perusahaan tersebut. Penggunaan metode pengumpulan data ialah dengan metode angket atau kuesioner ke 50 karyawan sebagai responden. Penggunaan teknik pengambilan sample ialah random sampling dengan metode *convenience sampling*. Penggunaan metode analisa data yakni: uji validitas dan reliabilitas, kemudian uji analisis regresi liner berganda, uji t dan f serta koefisien determinasi (R²).

Penelitian yang di lakukan oleh (N. B. Ginting, 2018: 134) berjudul Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Sekar Mulia Abadi Medan. Penggunaan pendekatan penelitian ialah pendekatan kuantitatif.

Penggunaan metode penelitian kuantitatif mempunyai artian sebagai metode riset yang berdasarkan pada filsafat positivisme, dipergunakan teruntuk meneliti suatu populasi atau sampel, penggunaan teknik pengambilan sampel dilakukan secara bebas atau random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisa data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk pengujian hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian terdahulu oleh (Kilvin & Siagian, 2020: 210) dengan *judul The Effect of Compensation, Motivation of Employee And Work Satisfaction to Employee Performance PT Bank XYZ (Persero) Tbk.* Penggunaan teknik analisis berupa *path analysis* menghasilkan data berupa kompensasi dan motivasi kerja mempunyai pengaruh positif pada kinerja karyawan.

Penelitian sebelumnya (Risal et al., 2019:29) yang berjudul Pengaruh Insentif Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Dosen Dalam Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Riset ini menggunakan analisis linear berganda. Hasil riset secara parsial maupun bersamaan memperlihatkan bahwa insentif dan kepemimpinan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja dosen.

Penelitian sebelumnya oleh (Prasetyo & Marlina, 2019: 23) yang berjudul Pengaruh Displin Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Penggunaan teknik penarikan sampel dengan *simple random sampling*. Penggunaan metode analisa data ialah regresi linier berganda menggunakan program aplikasi SPSS 23. Hasil riset memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan diantara variabel disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Siagian, 2017: 153) dengan judul Analisis Disiplin Kerja, Kompetensi, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel *Intervening* di Kantor Pelabuhan Kota Batam Provinsi Kepri. Perolehan data dengan *path* analisis dengan menggunakan aplikasi statistik SPSS 21. Hasil riset memperlihatkan bahwa disiplin kerja, kompetensi, dan komunikasi secara signifikan memiliki pengaruh langsung.

Penelitian yang dilakukan oleh (Siagian, 2018: 5) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Kompetensi, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Pt. Sat Nusapersada Tbk Batam. Penggunaan riset dengan cara pendekatan kuantitatif dengan metode riset survei yakni riset dengan pengambilan sampel suatu populasi serta penggunaan kuesioner sebagai alat pendamping menghimpun data utama. Riset ini mempunyai tujuan yakni mendapatkan suatu informasi baru dan fokus riset di bidang manajemen SDM terkhusus mengenai disiplin kerja, budaya organisasi, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Berdasar sifatnya maka penggunaan metode riset ialah dengan *explanatory research*, yakni jenis riset yang menjelaskan hubungan diantara variabel riset dan pengujian hipotesis.

Penelitian sebelumnya (RJOAS,2019: 191) pada PT Bank XYZ Jatiwaringin Area yang berjudul *The Effect Of Leadership Style, Motivation and Discipline Of Work On The Perfomance Of Employee Of Bank XYZ In The Jatiwaringin Area*. Merupakan Badan Usaha Milik Negara. PT Bank XYZ Jatiwaringin Area meliputi wilayah Bekasi dan sekitarnya. Riset ini dilakukan di bulan September hingga November 2018, dengan pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer

didapatkan dari kuesioner yang disebarakan kepada responden dan wawancara dengan informan *Human Capital Division (HC) Bank XYZ* Wilayah Jatiwaringin, sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi terkait. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel yang dipilih secara *purposive*, dengan kriteria 1 kepala cabang dan 9 pegawai di setiap kantor cabang (Tipe B1-B3).

Penelitian sebelumnya (Heryenzus & Laia, 2018: 16) berjudul Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pt *Bank* Negara Indonesia Cabang Batam. Riset ini total populasinya relatif kecil yakni 116 responden. Jika ingin mendapatkan tingkat kesalahan kecil dalam riset, maka penggunaan teknik sampling dengan cara teknik non probability sampling dengan sampling jenuh. Sampling ini ialah teknik dalam penetapan sampel bila seluruh anggota populasi dipergunakan sebagai sampel. Sehingga sampel riset ini berjumlah 116 orang.

Penelitian yang dilakukan (Efnita et al., 2018: 95) berjudul Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT *Bank* Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat. Penggunaan metode riset ialah metode survei. Bentuk risetnya ialah Penelitian Deskriptif dan menggunakan teknik korelasi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (periode)	Judul Riset	Teknik Analisis	Hasil Riset
1	Ida Aryati, (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Insentif Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Sewing Pt. Pelita Tomangmas Karanganyar	analisis regresi liner berganda.	Pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bagian sewing PT.Pelita Tomangmas Karanganyar.
2	N. B. Ginting, (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Pt Sekar Mulia Aabadi Medan.	<i>Descriptive Research.</i>	Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Sekar Mulia Abadi Medan.
3	(Kilvin & Siagian, 2020)	<i>The Effect of Compensation, Motivation of Employee And Work Satisfaction to Employee Performance PT Bank XYZ (Persero) Tbk.</i>	<i>Path analysis.</i>	Data berupa kompensasi dan motivasi kerja mempunyai pengaruh positif pada kinerja karyawan.
4	(Risal et al., 2019)	Pengaruh Kepemimpinan dan Insentif Terhadap Kinerja Dosen Dalam Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat.	analisis regresi liner berganda.	Berpengaruh positif terhadap kinerja dosen, baik secara parsial maupun simultan.
5	(Prasetyo & Marlina, 2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.	analisis regresi liner berganda.	Berpengaruh yang positif dan signifikan antara variabel disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
6	(Siagian, 2017)	Analisis Disiplin Kerja, Kompetensi, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel <i>Intervening</i> di Kantor Pelabuhan Kota Batam Provinsi Kepri.	<i>path analysis</i> dengan bantuan <i>software</i> statistik SPSS 21.	disiplin kerja, kompetensi dan komunikasi secara signifikan memiliki pengaruh langsung.
7	(Siagian, 2018)	Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya	<i>explanatory research.</i>	Diperoleh informasi dan memfokuskan

		Organisasi, Kompetensi, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sat Nusapersada Tbk Batam.		pada bidang manajemen SDM khususnya tentang disiplin kerja, budaya organisasi, motivasi kerja dan kinerja karyawan.
8	(RJOAS,2019)	<i>The Effect Of Leadership Style, Motivation and Discipline Of Work On The Perfomance Of Employee Of Bank XYZ In The Jatiwaringin Area.</i>	<i>Case study design.</i>	Terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karjayawan.
9	(Heryenzus & Laia, 2018)	Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> di Pt Bank Negara Indonesia Cabang Batam.	<i>Path analysis.</i>	Kompensasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
10	(Efnita et al., 2018)	Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat.	<i>Descriptive Research.</i>	mendorong, serta memelihara, mempertahankan dan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan dengan selalu memperhatikan karyawannya agar terciptanya korelasi yang harmonis antara atasan dengan bawahan.

2.3. Kerangka Pemikiran

Menurut (Siagian, 2018: 28) pemilihan kerangka pemikiran yang tepat akan bisa mengidentifikasi variabel-variabel penting relevan dengan permasalahan riset dan juga dapat menjelaskan keterikatan diantara variabel bebas dengan variabel terikat secara logis atau masuk akal.

2.3.1. Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan

(Ina Namora et al., 2020: 79) Menyatakan bahwa pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Karyawan, terdapat hubungan yang signifikan di antara variabel kinerja dengan disiplin kerja. Tanpa disadari bahwa banyak variabel yang mempunyai korelasi signifikan dengan kinerja karyawan, namun salah satu parameter utama kinerja karyawan yakni dengan penerapan disiplin kerja. Dapat diberikan kesimpulan bahwa disiplin menjadi variabel yang memberikan dampak signifikan karena disiplin menjadi sebuah peraturan yang akan membentuk budaya kerja yang berdampak terhadap kinerja karyawan.

2.3.2. Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan

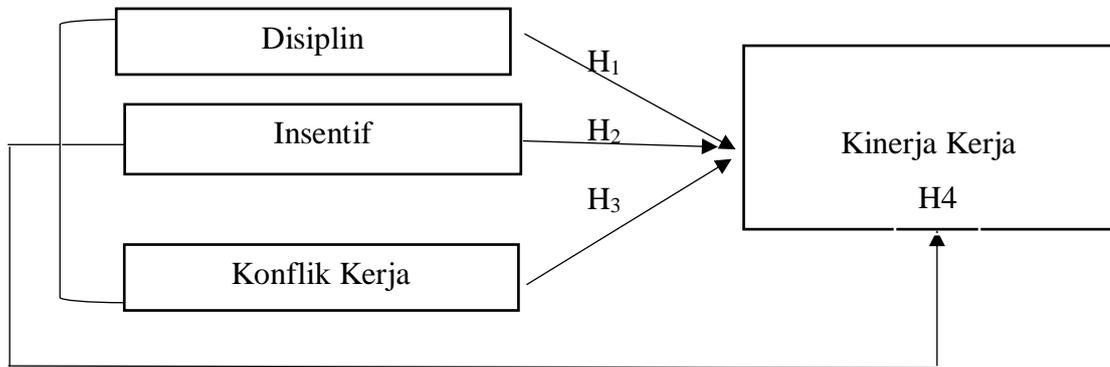
(Risty Meiditami, 2018: 183) Menyatakan bahwa hasil uji yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa variabel insentif karyawan punya pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Besaran insentif yang diberikan kepada karyawan, maka kinerja karyawan tersebut bisa meningkat. Hal tersebut diperlihatkan variabel insentif yang diberikan kepada karyawan berupa bonus akhir tahun serta promosi jabatan juga sangat berpengaruh pada prestasi kerja karyawan.

2.3.3. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

(Ina Namora et al., 2020: 80) Menyatakan bahwa pada awalnya konflik organisasi akan mengakibatkan peningkatan kinerja organisasi. Namun pada titik tertentu konflik menjadi kondisi yang merugikan bagi organisasi karena konflik menjadi tidak terkendali. Dapat diberikan kesimpulan bahwa konflik dapat berdampak merugikan bagi organisasi jika konflik yang terjadi bersifat negatif. Konflik yang negatif akan menyebabkan perbedaan pendapat diantara karyawan dan membuat kinerja karyawan menjadi terganggu.

2.3.4. Pengaruh Disiplin, Insentif dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penilaian pengaruh secara bersama-sama atau simultan dari semua variabel independen yang meliputi disiplin, insentif dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo yang dimana terdapat pengaruh disiplin, insentif dan konflik kerja secara simultan atau secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hasil ini juga sejalan dengan temuan atau pengaruh secara parsial dari masing variabel independen yang meliputi disiplin, insentif dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain keempat variabel riset ini ialah unsur penentu dan mempengaruhi gejala naik turunnya kinerja karyawan di PT Citra Mandiri Distribusindo. Kerangka berpikir ini juga harus dilengkapi oleh bagian atau alur pemikiran yang memperlihatkan kaitan antara variable-variabel penelitian. Dengan demikian skema kerangka berpikir dalam riset ini dapat dirumuskan yakni:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Peneliti, 2020

2.4. Hipotesis

Menurut (Efnita et al., 2018: 95) hipotesis ialah dugaan tentang korelasi yang logis diantara dua atau lebih variabel yang dituangkan ke dalam bentuk pernyataan yang perlu dilakukan uji kebenarannya. Berdasar kerangka konseptual yang telah dikemukakan, sehingga hipotesis dari riset ini yakni:

H1: Disiplin mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo.

H2: Insentif mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo.

H3: Konflik kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo.

H4: Disiplin, insentif dan konflik kerja secara bersamaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Jenis riset ini ialah dengan menggunakan desain penelitian deskriptif. Desain ini yakni desain yang digunakan secara tersusun dengan tujuan ingin memberikan gambaran keseluruhan secara sistematis mengenai suatu informasi ilmiah yang sumber dasarnya berawal dari suatu objek atau subjek riset (Sanusi, 2011: 13).

3.2. Operasional Variabel

Variabel dirincikan secara operasional supaya gampang mengidentifikasi konstruk-konstruk serta hubungan atau kaitan antara satu variabel dengan lainnya (Sanusi, 2011: 50) Secara lebih rinci, operasionalisasi variabel penelitian ada di bawah ini:

3.2.1 Variabel independen, yakni variabel yang menyebabkan perbedaan atau munculnya variabel dependen (Sugiyono, 2016: 68). Dalam penelitian ini, variabel penyebab atau bebas yang digunakan ialah disiplin (X1), insentif (X2) dan konflik kerja (X3).

3.2.2 Variabel dependen, yakni variabel yang menerima dampak dari variabel independen (Sugiyono, 2016: 68). Variabel penerima akibat yang digunakan dalam penelitian ini ialah kinerja karyawan (Y).

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Pengertian	Parameter	Skala
Disiplin (X1)	Disiplin kerja ialah suatu perilaku atau sikap yang menunjukkan rasa hormat peningkatan kesadaran para karyawan untuk mengikuti semua pedoman yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan jam masuk, jam istirahat dan jam pulang. 2. Peraturan dasar mengenai pakaian, dan perilaku dalam pekerjaan. 3. Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan terkait dengan unit kerja lain. 4. Peraturan mengenai apa yang dapat dan apa yang tidak dapat dilakukan oleh karyawan selama organisasi. 	<i>Likert</i>
Insentif (X2)	Insentif ialah motivasi ataupun dorongan dengan cara sengaja dilakukan agar dapat meningkatkan semangat kerja para karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja. 2. Lama kerja. 3. Senioritas. 4. Kebutuhan. 5. Keadilandan kelayakan. Evaluasi jabatan. 	<i>Likert</i>
Konflik Kerja (X3)	Konflik ialah suatu hambatan yang dapat menimbulkan pertentangan antara karyawan dan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 3. konflik fungsional . 4. konflik disfungsional. 	<i>Likert</i>
Kinerja (Y)	Kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan seseorang untuk melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuannya dalam mencapai suatu tujuan melalui target atau sasaran yang ditentukan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produktivitas. 2. Kualitas. 3. Efektif. 4. Efisien. 5. Ketepatan waktu. 	<i>Likert</i>

Sumber: Peneliti, 2020

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi yang keseluruhan jumlahnya meliputi objek atau subjek dengan karakteristik dan kualitas yang telah ditentukan peneliti untuk dilakukannya riset kemudian mendapatkan informasi dari kesimpulan yang dihasilkan (V. W. Sujarweni, 2015: 80). Populasi pada riset ini berdasarkan data yang telah didapatkan maka jumlah populasi dalam penelitian di PT Citra Mandiri Distribusindo sebanyak 110 karyawan.

3.3.2. Sampel

Berdasar (V. W. Sujarweni, 2015) terjadinya sampel yang dipergunakan dalam riset yakni dari sejumlah karakteristik populasi. Apabila populasi dengan jumlah banyak, riset tidak mungkin mengambil semua untuk diteliti. Penggunaan teknik pengambilan sampel riset ini dengan teknik penarikan sampling jenuh. Menurut (V. W. Sujarweni, 2015) sampling jenuh merupakan teknik pengambilan sampel jika semua anggota populasi dipergunakan sebagai sampel. Pada penelitian, total populasi sebanyak 110 orang, karena jumlah populasi 110 orang, maka peneliti menggunakan teknik penarikan sampel jenuh, dimana seluruh karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo dijadikan sebagai sampel.

3.4 Sumber Data

Pengumpulan data riset untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sumber-sumber data yang meliputi:

3.4.1 Data Primer

Berdasar (Sanusi, 2011: 104) data primer merupakan data yang diperoleh, dicatat dan dihimpun pertama kali oleh peneliti. Data yang dipergunakan dalam riset ini didapatkan dari hasil penyebaran pengisian suatu kuesioner yang dilakukan oleh responden.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut (Sanusi, 2011: 104) data sekunder merupakan sumber data yang telah ada dan dihimpun oleh pihak lain. Penggunaan data sekunder pada riset ini diperoleh dari perusahaan penulis meneliti.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam riset yakni dengan kuesioner dan tinjauan pustaka. Data primer peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah penulis. Dari 110 responden, kuesioner dibagikan kepada responden minimal 2 kali sehari pada PT Citra Mandiri Distribusindo. Untuk data sekunder penulis mengumpulkan data dari melalui internet, buku-buku yang menjadi referensi peneliti, data internal perusahaan beserta data atau dokumen lain yang mendukung penulis dalam melakukan penelitian.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Adapun cara pengumpulan data penelitian yang bisa diterapkan menurut (Sugiyono, 2016: 226) yakni:

1. Wawancara Diterapkan jika peneliti mau melakukan studi pendahuluan agar mendapatkan permasalahan yang akan diteliti serta jumlah respondennya sedikit/kecil.
2. Observasi Melalui observasi, peneliti bisa mendapatkan data dengan mempelajari serta memahami gerakan langsung. Teknik ini diterapkan jika objek penelitian bersifat gejala alam maupun perilaku manusia serta jumlah respondennya kecil.
3. Kuesioner Yakni pengumpulan data dengan menyebarkan sejumlah pernyataan pada responden untuk dijawab tanpa memerlukan kehadiran responden secara langsung. Teknik ini digunakan jika jumlah respondennya besar supaya bisa membaca dengan baik.

Penggunaan pada teknik pengumpulan data riset ini dengan cara kuesioner dan tinjauan pustaka. Sedangkan data primer peneliti dengan kuesioner yang dibagikan ke karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah penulis. Dari 110 responden, kuesioner dibagikan kepada responden minimal 2 kali sehari pada PT Citra Mandiri Distribusindo. Untuk data sekunder penulis mengumpulkan data dari melalui internet, buku-buku yang menjadi referensi peneliti, data internal perusahaan beserta data atau dokumen lain yang mendukung penulis dalam melakukan penelitian.

Skala likert ialah skala yang sumber dasarnya didapat dari penjumlahan sikap responden dalam merespons pernyataan berkaitan dengan parameter suatu konsep atau variabel yang sedang diteliti, maka skala likert tersebut dapat diberi skor:

Tabel 3.1 Skala Likert Pengumpulan Data

Keterangan	Skala
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sanusi, 2011: 59)

3.6. Metode Analisis Data

Penggunaan metode analisa data ialah suatu cara analisa data terhadap suatu data oleh peneliti agar dapat menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2018: 480). Metode analisis kuantitatif dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan analisa regresi linier berganda dengan alat bantu yaitu aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) IBM Versi 25.

3.6.1. Analisis Deskriptif

Menurut pandangan Sugiyono (2018: 232) statistik deskriptif ialah statistik yang bertujuan untuk mendistribusikan atau menyediakan perkiraan mengenai karakteristik data yang diteliti lewat data sampel serta tidak bermaksud menghasilkan kesimpulan yang berlaku bagi umum.

3.6.2. Uji Kualitas data

Data dalam sebuah penelitian dapat mempengaruhi kualitas hasil penelitian dan uji kualitas data dapat dilakukan dengan menguji reliabilitas serta validitas data

setiap pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner (Indrawati, 2015: 145). Alat pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian wajib memenuhi kriteria keabsahan data yaitu harus valid dan *reliable* supaya data yang didapat memiliki tingkat akurat serta konsistensi yang tinggi.

3.6.2.1. Uji Validitas

Menurut pandangan Sugiyono (2018: 198) valid berarti instrumen tersebut bisa diterapkan saat mengukur apa yang mau diukur. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan pendekatan validitas konstruk. Adapun rumus dalam mendapatkan nilai korelasi ialah korelasi *Pearson Product Moment* yaitu menguji dugaan sementara keterkaitan variabel bebas dengan variabel terikat dengan rumus yaitu:

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

Rumus 3. 1 Korelasi *Pearson Product Moment*

Sumber: (Sanusi, 2011: 77)

Penjelasan:

r = Koefisien korelasi pearson

X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan

N = Total responden dalam pelaksanaan uji coba instrumen

3.6.2.2. Uji Reliabilitas

Manfaat dari uji reliabilitas yaitu untuk menguji apakah data dalam kuesioner dapat dipercaya atau sebaliknya. Suatu kuesioner dibilang reliabel apabila nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Siswanto & Heryenzus, 2020: 256). Cara ini adalah cara untuk menilai konsistensi internal yaitu mengukur seberapa dekat instrumen di dalam kuesioner. Dalam pengolahan data di program SPSS, uji realibitas instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan *Crobbach's alpha* dengan persamaan di bawah ini:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3. 2 Koefisien Reliabilitas Cronbach

Sumber: (Sujarweni, 2015: 110)

Penjelasan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Total butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Total varians butir

σ_t^2 = Total varian

Uji reliabilitas dilakukan secara simultan pada semua pernyataan. Apabila nilai Alpha lebih > dari 0,60 maka bisa dikatakan reliabel dan juga sebaliknya bila nilai Alpha lebih < dari 0,60 maka bisa dikatakan tidak reliabel (Sujarweni, 2015: 115). Rincian nilai interval untuk menilai reliabilitas Alpha dapat diperinci di tabel 3.2 berikut:

Tabel 3. 1 Indeks Koefisien Korelasi

No.	Nilai Interval	Tingkat Hubungan
1	0,00 < 0,199	Sangat rendah
2	0,20 hingga 0,399	Rendah
3	0,40 hingga 0,599	Sedang
4	0,60 hingga 0,799	Kuat
5	0,80 hingga 1,000	Sangat kuat

Sumber: (Sugiyono, 2018: 278)

3.6.3. Uji Asumsi Klasik Regresi

Menurut (William & Purba, 2020: 1991) didalam uji ini, peneliti menggunakan 3 model uji asumsi klasik yaitu meliputi pengujian normalitas, multikolonieritas, serta heteroskedasitas. Pengujian normalitas dimaksudkan untuk mendeteksi dari perolehan hasil data apakah persebaran data merata. Jika hasil pengujian memperoleh distribusi normal maka data tersebut dapat dikatakan baik dan data dapat dimanfaatkan untuk diteliti lebih lanjut. Pengujian multikolonieritas memiliki maksud untuk mendeteksi apakah terdapat korelasi diantara variabel bebas, namun jika tidak terdapat maka tidak terjadi multikolonieritas. Pengujian terakhir yakni pengujian heteroskedastisitas diperuntukkan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan pada pengamatan satu ke pengamatan yang lainnya.

3.6.3.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk melihat nilai residual yang diuji memperoleh distribusi normal atau tidaknya (Sujarweni, 2015: 120). Untuk

menguji normalitas data bisa dilakukan dengan menggunakan alat ukur *Histogram Regression Residual*, *Normal P-P Plot Regression Standarized* dan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.

1. Uji Grafik

Menurut (Indrawati, 2015: 190) uji grafik yaitu cara melihat grafik dengan perbandingan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis diagonal, dan data plotting data residul akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika perolehan hasil data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya memperlihatkan pola distribusi normal, maka dapat dikatakan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Jika data persebaran jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya maka memperlihatkan pola distribusi tidak normal, sehingga model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Statistik

Menurut pandangan (Indrawati, 2015: 190) uji normalitas menggunakan grafik bisa mengelirukan peneliti apabila tidak dikerjakan dengan teliti dikarenakan hasil uji bisa terlihat normal secara visual tapi tidak secara statistik sehingga harus maka perlu dilakukan uji statistik agar terhindar dari kelemahan ini. Uji yang menggunakan uji statistik yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov*. Adapun cara membaca hasil uji melalui *Kolmogorov-Smirnov* ini ialah nilai residu menunjukkan hasil berdistribusi normal yang dilihat dalam tabel jika memiliki angka nilai *probability sig. (2 tailed)* $> \alpha$ 0,05.

3.6.3.2. Uji Multikolinearitas

Menurut pandangan (Indrawati, 2015: 190), suatu penelitian sebaiknya tidak terjadinya hubungan yang kuat di antara variabel independen satu sama lain dikarenakan bisa mengakibatkan nilai koefisien regresi berfluktuasi tinggi dan kepercayaan hasil uji akan menurun. Cara membaca ada tidaknya gejala uji multikolinieritas dari analisis regresi yaitu berpatokan pada angka nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)* serta perolehan nilai toleransi. Menurut pandangan (Indrawati, 2015: 191), kriteria dalam menguji multikolinearitas jika angka nilai $VIF < 10$ dan angka nilai toleransi $> 0,1$ maka bisa dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen. Sebaliknya jika angka nilai $VIF > 10$ dan angka nilai toleransi $< 0,1$, maka pada model regresi tersebut terjadi gejala multikolinearitas.

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut pandangan (Indrawati, 2015: 191), kegunaan pengujian heteroskedastisitas teruntuk membuktikan apakah pada model regresi yang diteliti mengalami varians yang tidak sama nilai residual antar pengamatan.

Suatu penelitian sebaiknya terjadi homoskedastisitas yang berarti ada kesesuaian varians residual satu pemantauan ke pemantauan lainnya atau biasa juga disebut dengan tidak terjadi heteroskedastisitas (Basuki, 2016: 104). Alat ukur yang dapat dipergunakan untuk menguji heteroskedastisitas yaitu *Scatterplot* dan uji *Park Gleyser*.

1. *Scatterplot*

Pada grafik *scatterplot*, ZPRED diletakkan pada variabel independen dan SRESID diletakkan pada variabel dependen. Cara membaca hasil dari uji grafik *Scatterplot* yaitu:

- a. Apabila terdapat letak titik-titik berbentuk suatu pola tertentu dan teratur, maka bisa dinyatakan telah terjadi gejala heteroskedastisitas.
- b. Apabila letak titik-titik yang menyebar berbentuk suatu pola yang tidak jelas atau tidak tertentu, maka bisa dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

2. Uji *Park Gleyser*

Uji *Park Gleyser* menggunakan perbandingan nilai residual dengan nilai signifikan pada setiap variabel independen. Cara membaca hasil dari uji *Park Gleyser* yaitu:

- a. Apabila nilai signifikansi pada semua variabel independen $>$ dari angka nilai *alpha* 0,05, maka bisa dikatakan model regresi tersebut tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.
- b. Apabila nilai signifikansi pada semua variabel independen $<$ dari angka nilai *alpha* 0,05, maka bisa dikatakan model regresi tersebut mengalami gejala heteroskedastisitas.

3.7.4. Uji Pengaruh

3.7.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Manfaat analisis regresi linear berganda yakni menghubungkan variabel independen diantara dua maupun lebih dari itu terhadap variabel dependen

(Indrawati, 2015: 189). Persamaan regresi berganda dijabarkan dalam rumus berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda

Sumber: (Sugiyono, 2018 : 306)

Penjelasan:

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

X1 & X2 = Variabel bebas

B1, b2 = Koefisien regresi

3.7.4.2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien R^2 ialah pengujian bertujuan untuk mengetahui besaran proporsi atau persentase keragaman di variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas (yang > dari 1 variabel X) secara bersamaan (Siswanto & Heryenzus, 2020: 259). R^2 juga dapat disebut angka nilai yang dipergunakan untuk meninjau sejauh mana model regresi yang terbentuk dapat memperlihatkan kondisi yang aktual. Nilai ini ialah suatu ukuran ketepatan garis regresi yang didapat dari perkiraan data yang diobservasi. Angka nilai R^2 dapat dijelaskan sebagai bagian dari persentase nilai yang menunjukkan keragaman angka nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti (Wibowo 2012: 121).

$$R^2 = \frac{(ry_{x_1})^2 + (ry_{x_2})^2 - 2 (ry_{x_1}) (ry_{x_2}) (rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.4 Koefisien Determinansi Menurut Wibowo (Wibowo, 2012)

Penjelasan:

R^2 : Koefisien Determinasi

ry_{x_1} : Hubungan Variabel x_1 dengan y

ry_{x_2} : Hubungan Variabel x_2 dengan y

rx_1x_2 : Hubungan Variabel x_1 dengan x_2

3.7.5. Uji Hipotesis

Bentuk hipotesis pada penelitian ini yaitu hipotesis asosiatif, yang berarti asumsi sementara terhadap keterkaitan variabel satu sama lain. Berdasar (Sanusi, 2011: 144) pengujian hipotesis memiliki kesamaan dalam arti yakni dengan dilakukan pengujian signifikan koefisien regresi linier berganda secara parsial yang berhubungan dengan hipotesis riset. Rumus yang dapat diterapkan yaitu:

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Rumus 3.4 t Hitung

Sumber: (Sugiyono, 2018 : 397)

Penjelasan:

t = Total data angka

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden (sampel)

3.7.5.1. Uji t

Berdasar (Ghozali, 2013: 98) pengujian t berfungsi untuk memperlihatkan sejauh mana pengaruh variabel bebas secara parsial dalam mengindikasikan variasi variabel terikatnya. Pengujian ini bisa dilakukan dengan penggunaan tingkat angka sig. 5 persen. Kriteria yang dapat menentukan sebuah penerimaan atau penolakan hipotesa yakni melalui:

1. Bila tingkat angka nilai sig. > 5 persen maka hipotesa tidak diterima. Ini memiliki artian secara variabel bebas parsial tidak mempunyai sebuah pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Bila tingkat angka nilai sig. ≤ 5 persen maka hipotesa diterima. Ini memiliki artian secara variabel bebas parsial mempunyai sebuah pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.7.5.2. Uji F

Pengujian F dapat memperlihatkan apakah keseluruhan variabel bebas yang diteliti dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Penggunaan pengujian dengan cara penggunaan tingkat angka nilai sig. sebesar 5 persen. Berikut terdapat kriteria yang dapat dijadikan pedoman dasar penerimaan atau penolakan hipotesa, yakni:

1. Jika tingkat angka nilai sig. > 5 persen maka hipotesis tidak diterima. Ini mempunyai arti secara bersamaan variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2. Jika tingkat angka nilai sig. ≤ 5 persen maka hipotesis diterima. Ini mempunyai arti secara bersamaan variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.8. Lokasi Penelitian

Tempat yang menjadi objek riset penulis adalah di PT Citra Mandiri Distribusindo bertempat di Tunas Industrial Estate Blok C, Belian, Kec. Batam Kota.

3.9. Jadwal Penelitian

Jadwal riset dilaksanakan kira-kira selama lima bulan yang dimulai dari bulan September 2020 hingga selesainya tugas riset skripsi yakni di bulan Februari 2021.

Jadwal riset dapat tinjau dari data berikut:

Tabel 3.3 Jadwal Riset

Aktivitas	Waktu Pelaksanaan													
	2020										2021			
	Sep		Okt			Nov		Des			Jan		Feb	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan judul riset	■	■	■											
Studi Pustaka			■	■	■	■	■	■						
Metodologi Penelitian							■	■	■					
Penyusunan Kuesioner								■						
Penyerahan Kuesioner										■	■			
Pengolahan Data										■	■	■		
Kesimpulan													■	■
Penyelesaian skripsi													■	■

Sumber: Peneliti, 2020