

**PENGARUH SUMBER KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**PT. SAMPOERNA TELEKOMUNIKASI INDONESIA**

**CAB.SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Jurusan Manajemen**



**Disusun Oleh:**

**HENDRAWAN TRI JANUARDI**

**NPM. 13420377**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2018**

SKRIPSI

**PENGARUH SUMBER KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT SAMPOERNA TELEKOMUNIKASI SURABAYA**

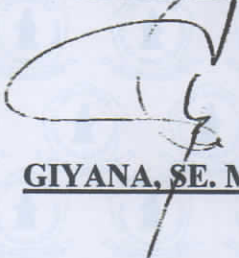
Diajukan oleh:

**HENDRAWAN TRI JANUARDI**

NPM: 13420377

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



**GIYANA, SE. MM**

Tanggal, 6-2-2019

KETUA PROGRAM STUDI



**Dr. SITI DJAMILAH, SE. MSi**

Tanggal, 6-2-2019

## SKRIPSI

### PENGARUH SUMBER KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SAMPOERNA TELEKOMUNIKASI INDONESIA

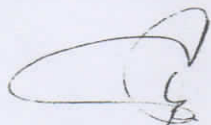
Dipersiapkan dan disusun oleh:

**HENDRAWAN TRI JANUARDI**

**NPM: 13420377**


Susunan dewan penguji

Sekretaris tim penguji / Pembimbing utama




**Giyana, SE., MM**

Ketua tim penguji



**Lestari, SE., MM**

Anggota tim Penguji



**Dijah Juhndrastuti, SE., M.Ak**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 6-2-2019.....



**Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.**

Ketua Program Studi

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendrawan Tri Januardi

NPM : 13420377

Alamat : jl balasklumprik no 9

Program studi : manajemen

Manajemen : ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh sumber konflik terhadap kinerja karyawan PT. sampoerna telekomunikasi Indonesia cabang surabaya**".

Adalah benar benar karya sendiri dan bebas plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak Benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 30 Januari 2019.  
Yang membuat pernyataan



(Hendrawan Tri Januardi)

NPM : 13420377

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, karena dengan kasih sayang-Nya penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh sumber konflik terhadap kinerja karyawan PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia.” Akhirnya dapat selesai dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pemimpin besar umat sedunia yang begitu mulia akhlaknya.

Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lain karena bantuan dan kerjsama dari bayak pihak. Untuk itu perlu kiranya saya sampaikan terima kasih khususnya kepada :

1. Bapak Prof.Sri Harmadji,dr.Sp.THT(K), Selaku Rektor beserta segenap pimpinan staf di jajaran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas kesempatan yang di berikan hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec. Iman karyadi, Ak., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr siti djamilah, SE, M,Si selaku ketua jurusan manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. . Bapak Giyana SE,MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyempatkan diri dan meluangkan waktu, untuk memberikan
5. Ibu Dra. Rica S Wuryaningrum SE, M,Si selaku Dosen Wali dengan segala kesabarannya dan pengertian telah banyak memberikan semangat, dorongan dan Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya

Kusuma Surabaya yang telah mendidik serta membimbing penulis selama menempuh perkuliahan.

6. Kepada kedua orang tuaku khususnya bapak dan ibu saya serta kakak dan adik saya. terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabatku bagus yang selalu memberi semangat dan mendoakan supaya cepat selesai dalam mengerjakan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini berguna dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, .....

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PALGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Skripsi .....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.2. Definisi Konflik .....	9

2.1.2.1.Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Konflik.....	12
2.1.2.2.Jenis-jenis Konflik .....	12
2.1.2.3.Sumber-sumber Konflik.....	14
2.1.2.4.Pandangan Terhadap Konflik.....	16
2.1.2.5.Dampak Konflik.....	19
2.1.2.6.Strategi Manajemen Konflik.....	23
2.1.2.7.Cara Penanganan Konflik dalam Organisasi .....	24
2.1.3. Pengertian kinerja .....	27
2.1.3.1.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	30
2.1.3.2.Pengertian Penilaian Kinerja Karyawan .....	30
2.1.3.3.Metode Penilaian Kinerja.....	32
2.1.3.4.Indicator-indikator Penilaian Kinerja.....	32
2.1.3.5.Manfaat Penilaian Kinerja .....	33
2.1.3.6.Tujuan Penilaian Kinerja .....	35
2.1.3.7.Dampak Penilaian Kinerja atas Individu Karyawan .....	36
2.1.3.8.Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan..	36
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	38
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	39
2.3.1. Hipotesis .....	39
2.3.2. Model Analisis.....	39



BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Pendekatan Penelitian.....	41
3.2. Struktur organisasi.....	41
3.3. Populasi dan Sampel.....	41
3.4. Identifikasi Variabel .....	42
3.5. Definisi Operasional .....	42
3.6. Jenis dan Sumber Data.....	46
3.6.1. Jenis Data.....	46
3.6.2. Sumber Data .....	46
3.7. Prosedur Pengumpulan Data .....	46
3.8. Teknik Analisis.....	48
3.8.1. Uji Validitas.....	48
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	48
3.8.3. Regresi Linier Berganda .....	49
3.9. Uji Hipotesis .....	50
3.9.1. Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	53
3.9.2. Koefisien Determinasi Berganda ( $r^2$ ).....	54
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	 55
4.1. Gambaran Umum Sejarah Perusahaan .....	55
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	56
4.2.1. Statistik Deskriptif.....	56

4.2.2. Uji Validitas .....	59
4.2.3. Pengujian Reliabilitas .....	60
4.2.4. Pengujian Model Analisi .....	60
4.2.5. Pengujian Hipotesis .....	63
4.3. Pembahasan .....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	73
5.1. Kesimpulan .....	73
5.2. Saran .....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 3.1. Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F .....	51
Gambar 3.2. Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji T.....	52
Gambar 4.1. Kurva Distribusi F .....	65
Gambar 4.2. Uji Parsial Saling Ketergantungan Pekerjaan ( $X_1$ ).....	66
Gambar 4.3. Uji Parsial Differensiasi Horizontal yang Tinggi ( $X_2$ ).....	67
Gambar 4.4. Uji Parsial Ketergantungan pada sumber Bersama yang Langka ( $X_3$ ) .....	68
Gambar 4.5. Uji Parsial Ketidakpuasan Peran ( $X_4$ ).....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Pendangan Tradisional dan Modern tentang Konflik.....	18
Tabel 4.1. Statistik Deskriptif Variabel.....	57
Tabel 4.2. Uji Validitas .....	59
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.4. Hasil Perhitungan Analisis Statistik.....	61
Tabel 4.5. Koefisien Detereminasi Parsial .....	70

---

## DAFTAR LAMPIRAN

## ABSTRAKSI

Konflik adalah suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh atas pihak-pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif. Terjadinya konflik dapat dilatarbelakngi oleh dua peran yang dimiliki oleh masing-masing individu, yaitu peran manusia sebagai makhluk individu dan peran manusia sebagai makhluk sosial. Konflik dan kinerja merupakan unsur yang saling berhubungan, dimana bila tingkat konflik terlalu tinggi maka akan terjadi kekacauan dan perpecahan yang bisa membahayakan kelangsungan hidup organisasi. Disisi lain, bila tingkat konflik terlalu rendah dapat mengalami stagmasi karena kurangnya rangsangan atau dorongan.

Faktor-faktor yang diteliti adalah sumber konflik yang terdiri dari saling ketergantungan pekerjaan, diferensiasi horizontal yang tinggi, ketergantungan pada sumber bersama yang langka dan ketidakpuasan peran secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia dan manakah dari keempat variabel sumber konflik yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia. Data dianalisis dengan menggunakan model regresi linier berganda dimana saling ketergantungan pekerjaan, diferensiasi horizontal yang tinggi, ketergantungan pada sumber bersama yang langka dan ketidakpuasan peran sebagai variabel bebas (X) sedangkan kinerja karyawan sebagai variabel terikat (Y).

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil bahwa variabel saling ketergantungan pekerjaan, diferensiasi horizontal yang tinggi, ketergantungan pada sumber bersama yang langka dan ketidakpuasan peran secara bersama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan tingkat signifikan 0,000 ( $<0,05$ ). Sedangkan secara parsial variabel saling ketergantungan pekerjaan, diferensiasi horizontal yang tinggi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan variabel kinerja karyawan. Untuk pengaruh dominan terhadap variabel kinerja karyawan dengan nilai koefisien determinasi parsial terbesar yaitu sebesar 0,354