

SKRIPSI

PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. AGUNG AUTOMALL CABANG UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU RIAU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan
Gelara Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Riau Pekanbaru*



OLEH :

RISKI KRIS PRIAMBONO

NPM 165210878

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI


Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riski Kris Priambono
NPM : 165210787
Program Studi : Manajemen S1
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau

Disetujui Oleh:

Pembimbing


(Abd Razak Jer, SE., M.Si)

Mengetahui:

Dekan


(Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak. CA)

Ketua Program Studi


(Abd Razak Jer, SE., M.Si)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Riski Kris Priambono
NPM : 165210787
Program Studi : Manajemen SI
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau.

Disetujui Oleh:

Tim Penguji:

1. Dr. Desy Mardianti, SE., MM
2. Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc

()
()

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Pembimbing



(Abd. Razak Jer, SE., M.Si)

()
(Abd. Razak Jer, SE., M.Si)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Jalan Kaharudin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax.(0761) 674834 Pekanbaru-28284

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Riski Kris Priambono
NPM : 165210787
Program Studi : Manajemen S1
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau
Sponsor : Abd. Razak Jer, SE., M.Si
Co Sponsor :
Dengan perincian sebagai berikut:

No	Tanggal	Catatan Sponsor	Berita Acara	Perif Sponsor
1.	18-11-2019	X	- Masalah Penelitian - Data Penjualan dan Service	15/19
2	26-11-2019	X	- Analisis Data - ACC Seminar Proposal	15/19
2.	13-08-2019	X	- BAB III Teori 3 sesuaikan dengan D. Restiah - Daftar Pustaka - Struktur Organisasi - Populasi dan Sampel	15/19
3.	23-08-2020	X	- BAB III-IV - Uraikan deskriptif dan tabel bab V - Kesimpulan dan Saran	15/19
4.	26-08-2020	X	- ACC Seminar Hasil	

Pekanbaru, 15 September 2020

Wakil Dekan



Dr. Hj. Elyan Sastraningsih, SE., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU


FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647



BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Riski Kris Priambono
NPM : 165210787
Jurusan : Manajemen / S1
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau.
Hari/Tanggal : Kamis 10 September 2020
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Abd. Razak Jer, SE., M.Si		

Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Dr. Desy Mardianti, SE., MM		
2	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc		

Hasil Seminar : *)

1. Lulus (Total Nilai _____)
2. Lulus dengan perbaikan (Total Nilai _____)
3. Tidak Lulus (Total Nilai _____)

Mengetahui
An Dekan




Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si
Wakil Dekan I

Pekanbaru, 10 September 2020
Ketua Prodi




Abd. Razak Jer, SE., M.Si

*) Coret yang tidak perlu

UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 1159/KPTS/FE-UIR/2020, Tanggal 09 September 2020, Maka pada Hari Kamis 10 September 2020 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2020/2021.

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Nama | : Riski Kris Priambono |
| 2. N P M | : 165210787 |
| 3. Program Studi | : Manajemen SI |
| 4. Judul skripsi | : Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau. |
| 5. Tanggal ujian | : 10 September 2020 |
| 6. Waktu ujian | : 60 menit. |
| 7. Tempat ujian | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi UIR. |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : Lulus (B+) |
| 9. Keterangan lain | : Aman dan lancar. |

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si
Wakil Dekan Bidang Akademis

Sekretaris

Abd. Razak Jer, SE., M.Si
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Abd. Razak Jer, SE., M.Si
2. Dr. Desy Mardianti, SE., MM
3. Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc

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

Notulen

1. Awliya Afwa, SE., MM

(.....)

Pekanbaru, 10 September 2020

Mengetahui
Dekan,



Dr. R. R. Ar, SE., M.Si, Ak., CA

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor: 1159 / Kpts/FE-UIR/2020
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dilaksanakan ujian skripsi / oral comprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan
b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.


MEMUTUSKAN


- Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:
- N a m a : Riski Kris Priambono
N P M : 165210787
Program Studi : Manajemen S1
Judul skripsi : Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau.
2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Abd Razak Jer, SE., M.Si	Lektor, C/c	Materi	Ketua
2	Dr. Desy Mardianti, SE., MM	Assisten Ahli, C/b	Sistematika	Sekretaris
3	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc	Assisten Ahli, C/b	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Awliya Afwa, SE., MM	Assisten Ahli, C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
pada Tanggal 10 September 2020
Dekan,

Dr. Firdaus AR, SE., M.Si, Ak., CA



- Tembusan** : Disampaikan pada :
1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
 2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
 3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
 4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647


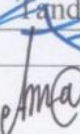
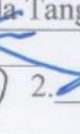
BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Riski Kris Priambono
NPM : 165210787
Judul Proposal : Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.
Pembimbing : 1. Abd. Razak Jer, SE., M.Si.
Hari/Tanggal Seminar : Rabu / 05 Februari 2020

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan *)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali *)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki *)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki *)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas *)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang *)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas *)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas *)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas *)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas *)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas *)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian *)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat *)
14. Kesimpulan tim seminar : ~~Perlu~~/tidak perlu diseminarkan kembali *)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No.	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Abd. Razak Jer, SE., M.Si.		1. 
2.	Dr. Desy Mardianti, SE., MM		2. 
3.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc		3. 

*Coret yang tidak perlu

Mengetahui
A.n. Dekan Bidang Akademis,



Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA.

Pekanbaru, 05 Februari 2020
Sekretaris,

Azmansyah, SE., M.Econ.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor:2735/Kpts/FE-UIR/2019
TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1
Bismillahirrohmanirrohim
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang: 1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 16 Oktober 2019 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa.
 2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

Mengingat: 1. Surat Mendikbud RI:
 a. Nomor: 0880/U/1997 c.Nomor: 0378/U/1986
 b. Nomor: 0213/0/1987 d.Nomor: 0387/U/1987
 2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
 a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangun
 b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen
 c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1
 d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi
 3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau
 a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987
 b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987
 a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

Menetapkan: 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1.	Abd Razak Jer, SE.,M.Si	Lektor, C/c	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:
 N a m a : Riski Kris Priambono
 N P M : 165210787
 Jusan/Jenjang Pendd. : Manajemen / S1
 Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan PT. Agung Automal Ujung Batu Rokan Hulu Riau
3. Tugas pembimbing adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.
4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.
5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.
- Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru
 Pada Tanggal: 17 Oktober 2019
 Dekan,

Drs. Abrar, M.Si, Ak., CA

Tembusan : Disampaikan pada:

1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru 17 September 2020

Saya Yang Membuat Pernyataan



(.....)

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. AGUNG AUTOMALL UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU RIAU

Oleh:

RISKI KRIS PRIAMBONO
165210787

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu riau. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 58 responden, pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode sensus, sehingga sampel digunakan sebanyak 58 responden. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer), studi kepustakaan dan wawancara langsung dengan pihak terkait sesuai tujuan penelitian. Teknik analisis menggunakan uji instrument, regresi linier sederhana, uji korelasi, uji determinasi dan uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Kata Kunci: Konflik Kerja dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK CONFLICT ON EMPLOYEE PERFORMANCE PT. AGUNG AUTOMALL UJUNG BATU DISTRICT ROKAN HULU RIAU

By:

RISKI KRIS PRIAMBONO

165210787

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of work conflict on employee performance at PT. Agung Automall, Ujung Batu Branch, Rokan Hulu Regency, Riau. The population in this study were 58 respondents, sampling using the Probability Sampling technique with the census method, so that the sample used was 58 respondents. The research data were obtained from questionnaires (primary), literature study and direct interviews with related parties according to the research objectives. The analysis technique uses instrument test, simple linear regression, correlation test, determination test and t test (partial). The results showed that partially work conflict has a positive and significant effect on employee performance at PT. Agung Automall, Ujung Batu Branch, Rokan Hulu Regency.

Keywords: Work Conflict and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, Shalawat serta Salam atas junjungan Nabi Besar kita yakni Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat diberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. AGUNG AUTOMALL CABANG UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU RIAU”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE), dan lengkap pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Firdaus AR, M.Si. Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
2. Bapak Abd Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan dengan tulus dan sepenuh hati kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Awlya Afwa, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Hamdi Agustin, SE., MM selaku Dosen Penasehat Akademis selama berkuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
5. Bapak dan Ibu Dosen selaku staff pengajar beserta karyawan dan karyawan Tata Usaha pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang telah membimbing dan mengajarkan ilmu selama perkuliahan.
6. Teristimewa teruntuk Ayahanda tercinta Supriyono dan Ibunda tercinta Nilam Sari yang telah membesarkan dan memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis serta selalu mendo'akan penulis dari menjalankan perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Dengan kasih sayang yang tulus, ikhlas, serta memberikan bantuan materil, spriritual dan moral yang tak akan dapat penulis balas, selain selalu berdo'a kepada Allah SWT agar Ayahanda dan Ibunda senantiasa diberi kesehatan dan umur yang panjang serta selalu dalam lindungan Allah SWT.
7. Teruntuk Abang saya, Dwi Utama Mandala Putra, SE yang selalu memberikan semangat, serta selalu memberikan yang tak terhingga bagi penulis hingga sampai terselesaikan skripsi ini, semoga yang kuasa selalu memberikan kesehatan, umur panjang dan selalu dimurahkan rezekinya. Amin...
8. Terima kasih kepada pihak staff personalia PT. Agung Automall Ujung Batu kabupaten rokan hulu riau beserta karyawan dan karyawan yang telah banyak membantu memberikan data dan informasi, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

9. Serta rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Program Studi Manajemen angkatan 2016.

Seperti kata Pribahasa “Tak Ada Gading Yang Tak Retak” dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih dari kata sempurna, masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun cara penulisan. Selanjutnya apabila terdapat kesalahan baik materi yang tersaji maupun dalam teknik penyelesaiannya, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhir kata, semoga apa yang terdapat dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepetingan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, 17 Agustus 2020

Penulis

RISKI KRIS PRIAMBONO

DAFTAR ISI

ABSTRAK
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS
2.1. Konflik Kerja	10
2.1.1. Pengertian Konflik Kerja	10
2.1.2. Bentuk-Bentuk Konflik Kerja.....	11
2.1.3. Sebab-Sebab Konflik Kerja	12
2.1.4. Teknik Pemecahan Konflik Kerja.....	19
2.1.5. Akibat-Akibat Konflik Kerja	21
2.1.6. Manfaat Konflik Kerja.....	23
2.1.7. Manajemen Konflik Kerja	24
2.1.8. Dimensi dan Indikator Konflik	25
2.2. Kinerja.....	26
2.2.1. Pengertian Kinerja	26

2.2.2. Penilaian Kinerja.....	28
2.2.3. Manfaat Penilaian Kinerja	29
2.2.4. Tujuan Penilaian Kinerja	30
2.2.5. Faktor Faktor Hubungan Penilaian Kinerja	32
2.2.6. Dimensi dan Indikator Kinerja.....	33
2.2.7. Hubungan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan.....	34
2.3. Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
2.4. Kerangka Pemikiran.....	37
2.5. Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian.....	39
3.2. Operasional Variabel	39
3.4. Jenis Dan Sumber Data.....	40
3.3. Populasi Dan Sampel	40
3.5. Teknik Dan Pengumpulan Data	41
3.6. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
4.1. Sejarah Perusahaan PT. Agung Automall.....	45
4.2. Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.3. Visi dan Misi PT. Agung Automall	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Karakteristik Responden	54
5.1.1 Jenis Kelamin	54
5.1.2 Umur.....	55

5.1.3 Tingkat Pendidikan	56
5.1.4 Lama Bekerja	56
5.2. Uji Validitas dan Reabilitas	57
5.3. Analisis Deskriptif Konflik Kerja	60
5.4. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Konflik Kerja.....	71
5.5. Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan	73
5.6. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Kinerja Karyawan	85
5.7. Hasil Analisis data	87
5.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	87
5.7.2 Analisis Koefisien Korelasi (r).....	88
5.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	88
5.7.4 Uji Hipotesis (Uji t).....	89
5.8. Pembahasan Hasil Penelitian	90
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	92
6.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu	2
Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Unit dan Jumlah <i>Service</i> Tahun 2019.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	57
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Data	58
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas Data	59
Tabel 5.7 Sistem Nilai Individual	61
Tabel 5.8 Sikap Karyawan	62
Tabel 5.9 Kemampuan Intelektual	63
Tabel 5.10 Kesalah Pahaman	64
Tabel 5.11 Perbedaan Persepsi.....	66
Tabel 5.12 Bahasa yang Sulit dimengerti	67
Tabel 5.13 Tingkat Tugas Yang Diberikan.....	68
Tabel 5.14 Ketidaksesuaian Tujuan	69
Tabel 5.15 Tingkat Ketergantungan Aturan dan Kaku	70
Tabel 5.16 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tentang Variabel Konflik Kerja	71
Tabel 5.17 Proses Kerja	74
Tabel 5.18 Jumlah Kesalahan	75

Tabel 5.29 Jumlah Pemberian Pelayanan.....	76
Tabel 5.20 Ketepatan dalam Bekerja	77
Tabel 5.21 Kemampuan menganalisis Data dan Informasi	79
Tabel 5.22 Kualitas Kerja yang Baik	80
Tabel 5.23 Masuk dan Pulang Tepat Waktu	81
Tabel 5.24 Pekerjaan Selesai Tepat Waktu.....	83
Tabel 5.25 Ketaatan Terhadap Aturan	84
Tabel 5.26 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Variabel Kinerja	85
Tabel 5.27 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	87
Tabel 5.28 Hasil Uji Koefisien Korelasi (r).....	88
Tabel 5.29 Hasil Uji T (Parsial)	89

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Penelitian.....	37
4.1 Struktur Organisasi PT. Agung Automall	49



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu kunci dalam mencapai tujuan perusahaan. Semua perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memberikan kinerja yang tepat dan optimal untuk mencapai tujuan mereka. Sikap dan perilaku SDM setiap hari merupakan gambaran kinerja mereka dan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi. Orang adalah satu-satunya sumber daya yang dapat memindahkan sumber daya lain. Oleh karena itu, faktor sumber daya manusia merupakan elemen penting yang harus dijaga oleh suatu organisasi untuk memenuhi tuntutan yang dihadapinya agar dapat senantiasa memenuhi tantangan yang ada.

Kinerja karyawan adalah cara karyawan bekerja untuk suatu perusahaan selama periode waktu tertentu. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan hasil bisnis yang baik juga dapat memperoleh hasil bisnis yang baik. Dalam hal ini kinerja individu dan kelompok dan kinerja perusahaan sangat erat kaitannya. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki jumlah dan kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, seperti ketertiban, ketepatan, dan hubungan hasil, serta tidak mengabaikan jumlah pekerjaan yang normal dan jumlah pekerjaan yang berdampak besar bagi perusahaan. Sebagai ilustrasi berikut disajikan data jumlah karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu
Kabupaten Rokan Hulu Riau Tahun 2019

No	Jabatan	Jumlah
1	<i>Administration Head</i>	1
2	<i>Billing</i>	1
3	<i>Branch Learning Ambassador</i>	2
4	<i>Branch Manager</i>	1
5	<i>Cashier</i>	1
6	<i>Controller G/R</i>	1
7	<i>Customer Relation</i>	2
8	<i>Diagnosis Technician G/R</i>	1
9	<i>Finance And Accounting Staff (Cash, Pajak, Service & Bank)</i>	2
10	<i>Foreman G/R</i>	2
11	<i>GA Staff</i>	1
12	<i>Junior Counter Sales</i>	3
13	<i>Junior Sales Executive</i>	10
14	<i>Local IT Staff</i>	1
15	<i>Master Service Advisor G/R</i>	1
16	<i>Mrs (Maintenance Remainder System)</i>	1
17	<i>Parts Inventory Staff GR</i>	1
18	<i>Personnel Administration</i>	1
19	<i>Pre Delivery Service</i>	1
20	<i>Pro Technician G/R</i>	6
21	<i>Sales Administration</i>	1
22	<i>Sales Executive & Supervisor</i>	3
23	<i>Service Advisor G/R</i>	2
24	<i>Service Point</i>	2
25	<i>Technical Leader</i>	1
26	<i>Ths (Toyota Home Service) G/R</i>	1
27	<i>Tool Keeper G/R</i>	1
28	<i>Trainee</i>	6
29	<i>Workshop Head G/R</i>	1
Jumlah		58

Sumber: PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa banyaknya jabatan dan divisi yang ada pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu

Riau, jumlah karyawan yang ada berjumlah sebanyak 58 orang karyawan yang tersebar wilayah operasional PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau.

Berbagai cara dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Misalnya pendidikan, pelatihan, dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Perbedaan yang ada dalam suatu organisasi seringkali menimbulkan ketidaksesuaian dan akhirnya menimbulkan inkonsistensi pekerjaan.

Menurut Veithzal Rivai (2013), konflik intra-perusahaan datang dalam berbagai bentuk dan pola, mengganggu hubungan individu dengan kelompok dan kelompok besar. Seringkali berurusan dengan orang-orang dengan pandangan berbeda bisa menimbulkan gesekan dan emosional. Sebagai individu, mereka seringkali terjebak dalam konflik yang berlarut-larut, terutama di antara karyawan yang senantiasa berhubungan satu sama lain untuk menjalankan tugasnya. Padahal ketergantungan dan interaksi interpersonal dalam melaksanakan tugas merupakan hal yang biasa di perusahaan. Dikatakan bahwa perselisihan tidak dapat dihindari di dalam perusahaan, namun dapat diselesaikan dan diredakan seminimal mungkin, dan tidak ada halangan bagi kelancaran operasional perusahaan.

Konflik adalah proses interaksi antara dua orang atau lebih atau kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih yang memiliki perbedaan pendapat dan tujuan. Seringkali terjadi persaingan dan konflik antar karyawan perusahaan. Persaingan dan konflik muncul karena tujuan yang sama, latar belakang yang heterogen, emosi sensitif, ketidaksepakatan dan kesalahpahaman.

PT. Agung Automall adalah distributor Toyota yang berada di bawah naungan PT. Agung Concern sebagai bagian dari group yang sudah dibentuk sejak

tahun 1972, dan lebih dikenal dengan Brand Agung Toyota. Agung Toyota saat ini sudah memiliki 23 cabang salah satunya berada di Ujung batu Rokan Hulu Riau, yang bergerak di bidang showroom penjualan dan bengkel service. Berikut data jabatan dan jumlah karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Penjualan unit dan Jumlah *Service* unit PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah	
		Penjualan unit	<i>Service</i> unit
1	Januari	31	601
2	Februari	33	613
3	Maret	49	629
4	April	46	632
5	Mei	70	667
6	Juni	42	689
7	Juli	52	701
8	Agustus	40	716
9	September	39	731
10	Oktober	47	726
11	November	55	740
12	Desember	60	765

Sumber: *PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau 2019*

Dari keterangan tabel 1 diatas dapat kita lihat pada tahun 2019 bulan Januari jumlah penjualan berjumlah 31 unit dan setiap bulan nya mengalami peningkatan yang signifikan, ini terlihat pada bulan Februari jumlah penjualan berjumlah 33 unit, tingkat penjualan bertambah dibulan Maret berjumlah 49 unit, tetapi dibulan April mengalami sedikit penurunan yang berjumlah 46 unit, dikarenakan banyaknya perusahaan penjualan Kendaraan roda empat disetiap wilayah, dibulan Mei mengalami peningkatan penambahan penjualan berjumlah 70 unit penambahan

yang sangat besar pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau dibandingkan tahun sebelumnya, dan dibulan Juni mengalami penurunan berjumlah 42 unit, dan dibulan Juli mengalami peningkatan berjumlah 52 unit, dibulan Agustus Mengalami penurunan berjumlah 40 unit, dan dibulan September mengalami penurunan 39 unit, terakhir data penjualan didapat dibulan Oktober berjumlah 47 unit yang mengalami peningkatan dan tingkat penjualan bertambah dibulan November berjumlah 55 unit dan terakhir dibulan Desember mengalami kenaikan yang signifikan berjumlah 60 unit, dan total data penjualan keseluruhannya didapat berjumlah 564 unit.

Selanjutnya data *service* pada tahun 2019 dibulan Januari 601 unit, dibulan Februari mengalami peningkatan berjumlah 613 unit, dan dibulan Maret mengalami peningkatan 629 unit, selanjutnya dibulan April Mengalami Peningkatan berjumlah 632 unit, dibulan Mei mengalami peningkatan yang sangat besar berjumlah 728 unit, dibulan Juni mengalami peningkatan berjumlah 766 unit, dan dibulan Juli mengalami penurunan berjumlah 632 unit, dan dibulan Agustus mengalami penurunan berjumlah 612 unit, dan dibulan September mengalami peningkatan berjumlah 627 unit, dan dibulan Oktober mengalami peningkatan berjumlah 789 unit, dan dibulan November mengalami peningkatan berjumlah 792 unit dan terakhir dibulan Desember mengalami peningkatan berjumlah 798 unit, dan total data *service* keseluruhannya didapat berjumlah 8210 unit, tentunya pada tabel di atas, merupakan tanggung jawab bulanan perusahaan untuk lebih memperhatikan kinerja karyawan di masing-masing bidang guna mencapai tujuan perusahaan.

Hasil *survey* awal yang penulis lakukan di PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau. Penulis melihat bahwa konflik kerja di perusahaan

ini sering terjadi antar bagian. Permasalahan yang terjadi dalam konflik kerja karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau ini yaitu:

1. Di dalam hal ini kinerja karyawan mengalami tekanan dengan karyawan senior terhadap karyawan junior pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu yang semena-mena memberikan tugas tambahan yang tidak sesuai dengan jabatannya sehingga sering terjadi perdebatan.
2. Kurangnya kesadaran dari karyawan dalam menetapkan standar prosedur *showroom* penjualan dan standar bengkel *service* yang sudah ditetapkan kantor pusat, hal itulah yang menyebabkan konflik antara petugas pemeriksa pusat dalam standar *showroom* penjualan dan standar bengkel *service* dengan karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.
3. Komunikasi yang efektif antar rekan kerja kurang optimal, karena sering terjadi konflik yang berdampak pada kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, bahwa jelas konflik akan menimbulkan adanya penurunan hasil kerja dari karyawan oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian: **“Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang permasalahan yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau”.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Konflik Kerja Karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau.
- c. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan guna menginsipasi para karyawan agar tidak mengalami konflik kerja, sehingga tujuan perusahaan dalam mencapai produktifitas yang optimal tercapai.

- b. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan informasi yang sangat berharga, karna dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan penulis sehubungan dengan pengaruh konflik kerja terhadap kinerja dalam perusahaan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi pembaca yang akan mengadakan penelitian dengan permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan skripsi ini, maka penulis membaginya dalam 6 bab (enam) seperti ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pertama dari penulisan proposal ini, yang antara lain berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini dikemukakan teori yang diambil berbagai macam literature yang melandasi pembahasan proposal yang meliputi landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini, variabel penelitian dan operasional variabel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau dan struktur organisasi serta aktivitasnya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada dalam bab ini penulis akan meguraikan pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran sehubungan dengan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini.



BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1. Konflik

2.1.1. Pengertian Konflik

Pada dasarnya, perselisihan atau konflik dimulai ketika salah satu pihak tersinggung oleh pihak lain tentang sesuatu yang dianggap penting oleh pihak pertama. Perselisihan di dalam perusahaan dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan gaya, sehingga menghambat hubungan antara individu dan kelompok.

Menurut (Zainal dkk, 2014) konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik juga dapat diartikan sebagai perilaku anggota organisasi yang dicurahkan untuk beroposisi terhadap anggota lain.

Menurut Robbins dalam Fahmi (2016) konflik kerja adalah sebagai suatu proses dimana A melakukan usaha yang sengaja dibuat untuk menghilangkan usaha-usaha B dengan sebarang usaha yang untuk menghalangi sehingga mengakibatkan frustrasi pada B dalam usaha untuk mencapai tujuannya atau dalam meneruskan kepentingan-kepentingannya.

Namun konflik harus dibedakan dengan persaingan atau kompetisi, karena persaingan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan orang tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkannya dengan menyebabkan orang lain tidak berhasil mencapai tujuannya. Di dalam persaingan juga hampir tidak terdapat interaksi atau

saling ketergantungan antara kedua individu tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa persaingan bisa saja menimbulkan konflik, tetapi tidak semua konflik mencakup persaingan (Winardi, 2009).

Konflik adalah sebuah proses dimana satu pihak menganggap bahwa kepentingan-kepentingannya ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain (Kreitner dan Kinichi dalam Silaban, 2012).

Menurut Veithzal Rivai (2013) konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik kerja juga dapat diartikan sebagai perilaku anggota yang dicurahkan untuk berposisi terhadap anggota yang lain.

Berdasarkan pemahaman di atas, dapat disimpulkan bahwa perselisihan pada dasarnya bermula ketika salah satu pihak tersinggung oleh pihak lain tentang sesuatu yang dianggap penting oleh pihak pertama. Konflik di dalam perusahaan dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan gaya, sehingga menghambat hubungan antara individu dan kelompok.

2.1.2 Bentuk-Bentuk Konflik Kerja

Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih didalam suatu organisasi, terdapat beberapa bentuk-bentuk konflik kerja yang terjadi didalam suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Veithzal dkk (2014) adapun bentuk-bentuk konflik kerja sebagai berikut:

1. Konflik fungsional merupakan konflik antar kelompok dan menambah manfaat kinerja perusahaan.

2. Konflik disfungsional adalah interaksi antar kelompok yang merugikan perusahaan atau menghalangi pencapaian tujuannya.
3. Perselisihan dan kinerja perusahaan.

Konflik dapat berdampak positif atau negatif pada kinerja perusahaan, tergantung pada sifat dan bagaimana konflik tersebut dikelola. Bagi perusahaan mana pun, tingkat persaingan optimal yang dapat terjadi dapat dianggap sangat bermanfaat, dengan hasil yang baik. Di satu sisi, tingkat pertikaian yang terlalu rendah dapat menyebabkan kinerja yang buruk. Di sisi lain, tingkat konflik yang terlalu tinggi dapat menimbulkan kebingungan dan mengancam kelangsungan hidup perusahaan.

2.1.3. Sebab-Sebab Timbulnya Konflik

Konflik bisa muncul karena masing-masing pihak atau salah satu pihak merasa sedih. Kerugian ini tidak hanya signifikan, tetapi terkadang tidak. Untuk mencegah konflik, pertama-tama kita harus mempelajari kemungkinan penyebab konflik. Menurut Nitisemito (2010) penyebab konflik adalah:

- a. Perbedaan Pendapat

Konflik bisa muncul karena ketidaksepakatan. Dimana masing-masing pihak merasa dialah yang paling benar. Jika ketidaksepakatan ini cukup tajam, dapat menyebabkan rasa tidak enak, ketegangan, dll. Hal seperti ini bisa menimbulkan konflik.

- b. Salah paham

Kesalahpahaman adalah salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya tindakan seseorang mungkin disengaja, tetapi tindakan tersebut

dianggap merugikan oleh pihak lain. Bagi yang merasa sedih, hal itu menimbulkan rasa tidak enak, kurang empati, bahkan kebencian.

- c. Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan

Tindakan mungkin dianggap berbahaya bagi orang lain, atau masing-masing pihak mungkin merasa pihak lain sedang diserang. Tentu saja, orang yang menderita mungkin merasa tidak enak badan, kurang belas kasih, atau bahkan membencinya.

- d. Emosi yang terlalu sensitif mungkin saja perilaku seseorang, tapi dianggap merugikan orang lain. Jadi, dari segi hukum atau etika, ini sebenarnya tidak salah. Namun, hal tersebut tetap dianggap berbahaya dan dapat menimbulkan konflik, karena terlalu sensitif terhadap emosi pihak lain.

Sebaliknya menurut Handoko (2009), konflik biasanya terjadi dalam suatu organisasi akibat adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Penyebab konflik meliputi:

1. Komunikasi

Kesalahpahaman tentang kalimat, bahasa yang sulit dipahami, atau informasi yang tidak jelas dan tidak lengkap, dan konsistensi gaya individu manajer.

2. Struktur

Pertarungan kekuasaan antara departemen dengan kepentingan atau sistem penilaian yang bersaing, persaingan untuk sumber daya yang terbatas, atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok aktivitas kerja untuk mencapai suatu tujuan.

3. Pribadi

Ketidakcocokan antara tujuan pribadi atau nilai sosial karyawan dan perbedaan perilaku dan nilai atau persepsi yang dihasilkan dari posisi mereka.

Menurut Wirawan (2010) penyebab timbulnya konflik adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan Sumber

Pada dasarnya manusia selalu mengalami keterbatasan sumber daya yang dibutuhkan untuk menunjang kehidupan. Keterbatasan ini menciptakan persaingan antar manusia untuk mendapatkan sumber daya yang mereka butuhkan, seringkali dalam persaingan.

2. Tujuan yang berbeda

Sengketa muncul karena para pihak yang bersengketa memiliki tujuan yang berbeda. Sengketa dapat muncul karena para pihak yang berselisih memiliki tujuan yang sama, tetapi cara untuk mencapainya berbeda.

3. Saling tergantung atau interpedensi tugas

Sengketa dapat muncul karena para pihak yang bersengketa memiliki kewajiban untuk bergantung satu sama lain. Misalnya, aktivitas satu pihak bergantung pada aktivitas atau keputusan pihak lain. Semakin tinggi tingkat interdependensi, semakin tinggi resolusi konfliknya. Jika tidak ada saling ketergantungan, maka tidak ada konflik. Oleh karena itu, ada konflik antara para pihak yang perlu terhubung satu sama lain dan mereka tidak dapat meninggalkan satu sama lain tanpa dampak negatif.

4. Diferensiasi organisasi

Salah satu penyebab timbulnya konflik dalam organisasi adalah pembagian tugas dalam birokrasi organisasi dan spesialisasi tenaga kerja pelaksanaannya. Berbagai unit kerja dalam birokrasi organisasi berbeda formalitas strukturnya. Ada unit kerja yang berorientasi pada waktu penyelesaian tugas, pada hubungannya pada hasil dari tugas. Sebagai contoh, unit kerja pemasaran lebih berorientasi pada waktu jangka pendek, lebih *formal* dalam struktur organisasi dan lebih fokus dalam hubungan *interpersonal* jika dibandingkan dengan unit kerja penelitian dan pengembangan. Perbedaan itu dapat menimbulkan konflik karena perbedaan pola pikir, perbedaan perilaku dan perbedaan pendapat mengenai sesuatu.

5. Ambiguitas yuridiksi

Pembagian tugas yang tidak definitif akan menimbulkan ketidakjelasan cakupan tugas dan wewenang unit kerja dalam organisasi. Dalam waktu yang bersamaan, ada kecenderungan pada unit kerja untuk menambah dan memperluas tugas dan wewenangnya. Keadaan ini sering menimbulkan konflik antar unit kerja atau antar pejabat unit kerja. Konflik jenis ini banyak terjadi pada organisasi yang baru dibentuk dan belum ada pembagian tugas yang jelas.

6. Sistem imbalan yang tidak layak

Di perusahaan sering terjadi konflik antara karyawan dan manajer perusahaan, yang menggunakan sistem kompensasi yang mereka anggap tidak adil atau tidak sesuai dengan karyawan. Hal tersebut menimbulkan

konflik berupa pemogokan, perusakan karyawan, perusakan perusahaan serta perusakan konsumen dan pemerintah.

7. Komunikasi yang tidak baik

Komunikasi yang tidak baik sering kali menimbulkan konflik dalam organisasi. Faktor komunikasi yang menyebabkan konflik, misalnya distorsi, informasi yang tidak tersedia dengan bebas, dan penggunaan kata yang tidak dimengerti oleh pihak-pihak yang melakukan komunikasi.

8. Perlakuan tidak manusiawi

Perkembangan masyarakat sipil dan keberadaan hukum hak asasi manusia di Indonesia telah meningkatkan pemahaman dan kepekaan anggota masyarakat terhadap hak asasi manusia dan penegakan hukum. Perlakuan yang tidak manusiawi dan melanggar hak asasi manusia dalam masyarakat dan organisasi dapat mengakibatkan penolakan dari mereka yang menerima perlakuan tidak manusiawi.

9. Beragamnya karakteristik sistem *social*

Konflik seringkali terjadi karena anggotanya memiliki karakteristik yang berbeda seperti suku, agama, dan ideologi. Seringkali sifat ini diikuti oleh kehidupan yang saling eksklusif, yang seringkali menimbulkan konflik.

Sedangkan Menurut T. Nuraini (2013) pada umumnya ada beberapa aspek konflik yaitu:

1. Terbatasnya SDM

Dengan SDM yang terbatas, manajer mengalokasikan SDM yang ada (dalam alokasi tersebut suatu kelompok mungkin menenma kurang dari yang lain) maka kemungkinan ini merupakan sumber konflik.

2. Tujuan yang berbeda

Bagian perusahaan yang berbeda dapat digunakan untuk tujuan yang berbeda. Misalnya, departemen penjualan mungkin ingin meningkatkan penjualan dengan menawarkan persyaratan penjualan lunak.

3. Saling ketergantungan

Perusahaan merupakan gabungan dari berbagai unit yang saling berinteraksi, sehingga aktivitas satu pihak dapat merugikan pihak lainnya, dan bagian produksi beroperasi dengan lambat pada bagian perbaikan dan pemeliharaan. Hal tersebut dapat menimbulkan perselisihan, seperti memprotes kuota produksi yang belum tercapai.

4. Perbedaan persepsi

Tentu saja, tujuan yang berbeda memiliki sikap, nilai, dan persepsi yang berbeda yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya, manajer muda mungkin tidak puas dengan tugas sehari-hari mereka, sementara manajer senior menganggap pekerjaan harian mereka sebagai bagian dari pelatihan mereka.

Menurut Zainal dkk (2014) penyebab timbulnya konflik kerja sebagai berikut:

1. Saling Ketergantungan Tugas

Masing-masing sub-unit atau kelompok dalam organisasi mengembangkan suatu keinginan untuk memperoleh otonomi dan mulai mengajar tujuan dan kepentingannya masing-masing. Oleh adanya saling ketergantungan aktifitas dari masing-masing sub-unit atau kelompok, dan masing-masing sub-unit menginginkan adanya otonomi maka menyebabkan terjadinya konflik dalam perusahaan.

2. Perbedaan Tujuan dan Prioritas

Perbedaan orientasi dari masing-masing subunit atau kelompok memengaruhi cara dari masing-masing subunit atau kelompok tersebut dalam mengejar tujuannya. Dan seringkali tujuan dari masing-masing subunit atau kelompok tersebut saling bertentangan.

3. Faktor Birokratik (*lini-staff*)

Jenis konflik birokratik yang bersifat klasik adalah konflik antara fungsi atau wewenang garis dan staf. Fungsi atau wewenang garis adalah terlibat secara langsung dalam menghasilkan keluaran perusahaan. Manajer lini atau garis mempunyai wewenang dalam proses pengambilan keputusan dalam lingkup bidang fungsionalnya. Sedangkan fungsi adalah memberikan rekomendasi atau saran dan tidak berhak mengambil suatu keputusan.

4. Kriteria Penilaian Prestasi yang saling bertentangan

Kadang kala konflik antar-subunit atau kelompok dalam perusahaan tidak disebabkan oleh karena tujuan yang saling bertentangan, tetapi karena cara organisasi dalam menilai prestasi yang dikaitkan dengan peroleh imbalan membawanya ke dalam konflik.

Konflik kerja tidak terjadi begitu saja, konflik pasti memiliki latar belakang penyebabnya sehingga terjadi, sehingga konflik kerja yang terjadi diorganisasi dapat berpengaruh terhadap kinerja.

2.1.5. Teknik Pemecahan Konflik Kerja

Konflik kerja bisa saja memberikan dampak negatif terhadap organisasi ataupun perusahaan, sehingga peran pimpinan dalam pengendalian konflik yang terjadi, ada beberapa teknik pemecahan konflik kerja yang terjadi disuatu

organisasi. Teknik pemecahan konflik kerja menurut Fahmi (2016), ada beberapa teknik pemecahan konflik kerja, sebagai berikut:

1. Pemecahan Masalah

Pertemuan tatap muka dari pihak-pihak yang berkonflik dengan maksud mengidentifikasi masalah dan memecahkan lewat pembahasan yang terbuka.

2. Tujuan Atasan

Menciptakan suatu tujuan bersama yang tidak dapat dicapai tanpa kerja sama dari masing-masing pihak yang berkonflik.

3. Perluasan Sumber Daya

Bila konflik disebabkan oleh kelangkaan sumber daya, uang, kesempatan promosi, ruang kantor, perluas sumber daya dapat menciptakan pemecahan masing-masing.

4. Peralatan

Mengecilkan arti perbedaan sementara menekankan kepentingan bersama antar pihak-pihak yang berkonflik.

5. Kompromi

Tiap pihak pada konflik itu melepaskan (mengorbankan) suatu yang berharga.

6. Komando Otoritatif

Manajemen menggunakan otoritas formal untuk memecahkan konflik dan kemudian mengkomunikasikan keinginannya kepada pihak-pihak yang terlibat.

7. Mengubah Variabel Manusia

Menggunakan teknik perubahan perilaku manusia misalnya pelatihan hubungan manusia untuk mengubah sikap dan perilaku yang menyebabkan konflik.

8. Mengubah Variabel Struktur

Mengubah struktur organisasi formal dan pola stuktual interaksi dari pihak-pihak yang berkonflik lewat desain-ulang pekerjaan, pemindahan, penciptaan posisi koordinasi, dan yang serupa.

Konflik kerja yang terjadi disuatu organisasi dapat diselesaikan dengan teknik-teknik pemecahan konflik, sehingga konflik kerja dapat diatasi dengan baik agar tujuan didalam suatu organisasi tersebut dapat tercapai sesuai keinginan.

Sedangkan menurut Henry dan Ongori dalam Saina (2013) terdapat dua tipe dasar konflik:

1. Konflik Tugas

Perselisihan anggota grup atas konten diskusi disebut konflik tugas. Dengan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan proses berpikir kritis, persaingan tugas dapat menjadi produktif. Area persaingan potensial lainnya adalah hubungan interpersonal dalam suatu organisasi.

2. Konflik Hubungan (*Interpersonal/Relationship Conflict*)

Istilah konflik *relationship conflict* atau konflik hubungan digunakan untuk menunjukkan perselisihan paham bahwa sebagian besar orang mengharapkan satu perselisihan kepribadian. Perselisihan ini dapat berlangsung dalam bentuk pendapat berlawanan yang berhubungan dengan karakteristik personal dari satu anggota kelompok atau mengabaikan tujuan organisasi apapun untuk menimbulkan rasa tidak suka satu anggota kelompok tertentu.

2.1.6. Akibat-Akibat Konflik

Konflik tidak selalu membawa akibat negatif. Dengan kata lain, konsekuensi suatu konflik pada dasarnya adalah dua hal utama: negatif atau merugikan, dan positif atau menguntungkan. Konsekuensi positif atau menguntungkan dari suatu konflik (Nitisemito, 2010) adalah:

a. Menimbulkan kemampuan mengoreksi diri sendiri

Karena adanya konflik, hal ini dirasakan pihak lain. Pihak-pihak tertentu sebenarnya bisa memanfaatkan konflik ini. Artinya, ia memiliki kemampuan untuk mengoreksi diri sendiri.

b. Meningkatkan prestasi

Adanya konflik sebenarnya bisa jadi cambuk, jadi kita bisa berbuat lebih baik dari sebelumnya. Dalam kenyataannya, seringkali orang dihina. Ini karena orang itu dianggap sebagai cambuk sukses tertinggi. Mungkin motifnya adalah untuk menunjukkan kepada orang yang menghina bahwa orang yang dihina itu bisa lebih sukses. Oleh karena itu, meskipun persaingan yang sehat merupakan bentuk konflik yang positif, banyak perusahaan yang menciptakan persaingan yang sehat.

c. Pendekatan yang lebih baik

Adanya perselisihan ini dapat menimbulkan guncangan bagi salah satu atau kedua belah pihak. Mungkin mereka tidak mengerti bahwa ini bisa menimbulkan konflik. Akibatnya, mereka lebih memperhatikan hubungan satu sama lain. Ini bisa mengarah pada hubungan yang lebih baik dari sebelumnya.

d. Mengembangkan alternatif yang lebih baik

Akibat konflik mungkin dapat menimbulkan hal-hal yang merugikan bagi pihak tertentu, sebab konflik tersebut kebetulan terjadi antara atasan dan bawahan. Misalnya dengan tidak memberikan suatu jabatan yang penting. Keadaan ini merupakan tantangan, yang mana akan mampu mengembangkan alternatif lain yang lebih baik.

Selain akibat positif, konflik juga bisa berakibat negatif. Konflik yang dapat menimbulkan konsekuensi negatif pada dasarnya adalah konflik yang sudah serius. Menurut Nitisemito (2010), konsekuensi negatif dari konflik adalah:

a. Menghambat adanya kerja sama

Ketika sengketa menjadi serius, sulit bagi para pihak untuk bekerja sama. Konflik yang begitu serius menciptakan ketegangan dan kebingungan dalam hubungan antara para pihak, yang dapat menyebabkan kebencian yang serius.

b. Saling menjatuhkan

Dalam situasi konflik yang sangat intens, hal itu dapat menimbulkan kebencian timbal balik. Kebencian yang meningkat dapat memotivasi orang untuk mengambil tindakan tidak terpuji dengan mengalahkan lawannya.

c. Subyektif dan emosional

Secara umum, pihak yang berselisih paham tidak lagi objektif dan emosional.

d. Frustrasi

Pada tingkat tertentu, perselisihan dapat mendorong pihak-pihak yang berkonflik untuk mencapai lebih banyak hal. Namun, jika konflik sudah

berada pada tingkat yang serius dan pihak-pihak yang berkonflik lemah secara mental, hal ini menyebabkan frustrasi / putus asa dengan segala akibatnya.

2.1.7. Manfaat Konflik

Konflik dalam kehidupan sehari-hari dapat berdampak positif dan negatif pada individu yang terlibat. Menurut Johnson dalam Suhartini (2012), perselisihan sebenarnya dapat membawa manfaat positif bagi individu jika kita dapat mengelolanya secara konstruktif. Beberapa contoh kepentingan positif dari suatu konflik adalah:

1. Konflik dapat membuat individu sadar bahwa mereka mempunyai masalah yang perlu diselesaikan dalam hubungannya dengan orang lain.
2. Konflik dapat menyadarkan dan mendorong individu untuk melakukan perubahan.
3. Konflik dapat menjadi inspirasi bagi individu untuk menyelesaikan masalah yang belum secara eksplisit disadari.
4. Ketidaksepakatan dapat mengarah pada pencapaian keputusan bersama yang lebih matang dan berkualitas tinggi.
5. Konflik dapat menyebabkan ketegangan kecil yang sering dialami orang.
6. Konflik juga dapat mengungkapkan siapa kita atau siapa kita sebenarnya.
7. Konflik juga bisa menjadi sumber hiburan.
8. Konflik dapat memperkuat dan memperkaya hubungan.

2.1.8. Manajemen Konflik

Menurut Handoko dalam Winardi (2009) bahwa terdapat tiga cara dalam mengatasi konflik:

1. Stimulasi konflik

Stimulasi konflik terjadi ketika situasi konflik terjadi pada level yang rendah. Artinya, perselisihan yang terjadi tidak mengalami banyak perselisihan dari individu-individu yang terlibat. Individu secara pasif menerima apa yang terjadi padanya.

2. Pengurangan atau penekanan konflik

Ketika tingkat konflik yang dialami tinggi, konflik tersebut diredakan atau ditekan. Dengan kata lain, konflik yang terjadi mengganggu kinerja individu, sehingga menurunkan produktivitas aktivitas masing-masing individu. Dapat dilakukan oleh individu yang berkonflik satu sama lain, menimbulkan tantangan baru yang dihadapi oleh kedua peran tersebut, memberikan tugas pada kedua peran yang ada dan melaksanakannya bersama untuk mendapatkan manfaat dari keduanya.

3. Penyelesaian konflik

Penyelesaian konflik adalah metode yang digunakan untuk menyelesaikan konflik antara dua pihak yang memiliki peran atau kepentingan yang saling bersaing. Penyelesaian sengketa dilakukan dengan mencari solusi atas masalah yang dapat diterima semua pihak.

2.1.9. Dimensi dan Indikator Konflik

Indikator digunakan untuk mengukur sebuah perubahan sesuai kondisi yang terjadi. Untuk mengukur konflik yang terjadi ada beberapa indikator yang dapat digunakan. Adapun indikator-indikator konflik kerja menurut Veitzhal Rivai (2011) sebagai berikut:

1. Konflik dalam diri seseorang, yaitu konflik tujuan dan tuntutan kewajiban.

2. Konflik antar individu, yaitu perbedaan tujuan dan perilaku.
3. Konflik antar anggota kelompok, yaitu konflik aktual dan emosional.
4. Konflik antar kelompok, yaitu mengejar keuntungan.

Sedangkan Menurut Fitriana (2013) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

a. Interdependensi aktivitas kerja

Seorang karyawan memiliki pekerjaan yang saling bergantung dan seseorang atau lebih orang bergantung satu sama lain untuk menyelesaikan tugas mereka. Konflik terjadi ketika satu orang terlalu berkewajiban dan ketika satu atau lebih karyawan harus menunggu atau bergantung pada pekerjaan karyawan lain.

b. Kesalahan komunikasi

Ketika seseorang menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumbernya, maka terdapat perbedaan yang mendasar dalam persepsi isi dari persepsi tersebut.

c. Perbedaan tujuan

Ketika seseorang mengalami ketimpangan dalam melihat tujuan yang ingin dicapai, maka akan timbul konflik dalam menyikapi tujuan tersebut.

d. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi

Evaluasi perbedaan antara anggota dalam organisasi. Seringkali, mereka juga memiliki sikap, ketidaksepakatan, dan persepsi yang berbeda, yang dapat menyebabkan konflik kerja.

e. Kesalahan dalam afeksi

Ketika seseorang memperlakukan rekan kerja sebagai ketidaknyamanan di tempat kerja, terutama yang berkaitan dengan emosi dan suasana hati.

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya (Moehariono, 2014)

Menurut Rivai dalam Rusby (2017) Kinerja merupakan suatu perilaku hasil nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan dalam organisasi atau perusahaan.

Kinerja (performance) merupakan hasil kerja secara total dan berkualitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, karyawan dapat belajar seberapa besar kinerjanya melalui sarana informasi. Mengelola manusia dalam konteks organisasi berarti mengelola manusia agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal untuk organisasi (Dickdik Sodikin, 2017)

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung

unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik (Kasmir, 2016).

Menurut Mangkunegara (2017) bahwa yang dimaksud dengan kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang di capai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan yang diberikan kepadanya.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil prestasi kerja (kinerja) yang dilakukan secara sistematis sehingga menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal untuk pekerjaan itu sendiri dan organisasi tersebut.

2.2.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja yang objektif dan rasional pada suatu organisasi atau perusahaan sangat diperlukan. Karena bagaimana juga penilaian kerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Ataupun demikian, pelaksanaan kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya “*like* dan *dislike*” dari penilai, agar objektivitas penilai dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini adalah penting, karena didapatkan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang kinerja karyawan tersebut.

Penilaian kinerja digunakan perusahaan atau organisasi untuk menilai kinerja karyawan dan mengevaluasi kinerja karyawan. Penilaian kinerja yang baik dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi karyawan dan manajer departemen SDM, dan pada akhirnya untuk organisasi itu sendiri. Dalam praktiknya penilaian kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor ada didalam perusahaan/organisasi, disamping faktor diluar organisasi.

Menurut Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa evaluasi kinerja/penilaian kinerja merupakan penilaian yang dilakukan secara berurutan dengan sistematis untuk mengetahui bagaimana hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi itu sendiri.

2.2.3 Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting yang harus dilakukan oleh manajer atau pimpinan perusahaan, suatu program penilaian kerja yang obyektif memberikan kepada perusahaan suatu dasar yang rasional untuk menentukan siapa yang harus diberi promosi atau siapa yang harus menerima kenaikan gaji dan juga dapat digunakan sebagai batu loncatan guna memperbaiki prestasi kerja. Menurut Veitzhal Rivai (2011) adapun manfaat dari adanya penilaian kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Bagi Karyawan

- a. Meningkatkan motivasi
- b. Meningkatkan kepuasan kerja
- c. Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan
- d. Adanya kesempatan berkomunikasi ke atas
- e. Peningkatan pengertian nilai pribadi

2. Bagi Penilai
 - a. Meningkatkan kepuasan kerja
 - b. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan
 - c. Meningkatkan kepuasan kerja baik dari manajer ataupun karyawan
 - d. Bisa mengidentifikasi kesempatan rotasi karyawan
3. Bagi Perusahaan
 - a. Perbaiki seluruh simpul unit-unit yang ada di dalam perusahaan
 - b. Meningkatkan kualitas komunikasi
 - c. Meningkatkan motivasi karyawan secara keseluruhan
 - d. Meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugas yang dilakukan untuk masing-masing karyawan.

2.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi/perusahaan melalui peningkatan kinerja SDM organisasi. Tujuan yang lebih spesifik dalam penilaian kinerja karyawan ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Kasmir (2016) bahwa kinerja bagi perusahaan memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan

Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka manajemen perusahaan akan mengetahui dimana kelemahan karyawan dan sistem yang digunakan.

b. Keputusan penempatan

Bagi karyawan yang telah dinilai kinerjanya ternyata kurang mampu untuk menempati posisinya sekarang, maka perlu dipindahkan ke unit atau bagian lainnya. Sebaliknya bagi mereka yang memiliki kinerja yang baik perlu diperhatikan agar kinerjanya tidak menurun dan tetap mempertahankan kinerja sembari menunggu kebijakan perusahaan selanjutnya.

c. Perencanaan dan pengembangan karir

Hasil penilaian kinerja digunakan untuk menentukan jenjang karir seseorang. Artinya bagi mereka yang mengalami peningkatan kinerja maka akan dilakukan promosi jabatan atau kepangkatan sesuai dengan peraturan perusahaan. Karyawan yang kinerjanya kurang baik dapat juga dilakukan mutasi kebagian lain sesuai dengan hasil analisis sebelumnya.

d. Kebutuhan latihan dan pengembangan

Tujuan kinerja untuk kebutuhan pelatihan dan pengembangan maksudnya adalah bagi karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang, perlu diberikan pelatihan, agar mampu meningkatkan kinerjanya.

e. Penyesuaian kompensasi

Artinya hasil penilaian kinerja digunakan untuk kepentingan penyesuaian kompensasi adalah bagi mereka yang kinerjanya meningkat maka akan ada penyesuaian kompensasi. Penyesuaian kompensasi dilakukan apakah dengan meningkatkan gaji pokok, bonus, insentif, tunjangan atau kesejahteraan lainnya sesuai dengan jenjang kinerjanya yang diperoleh.

f. Kesempatan kerja adil

Dengan melakukan sistem kinerja yang baik akan memberikan rasa keadilan bagi seluruh karyawan. Artinya bagi mereka yang memiliki kinerja yang baik, akan memperoleh balas jasa atas jerih payahnya meningkatkan kinerja. Sebaliknya bagi mereka yang kinerjanya menurun atau kurang baik akan menerima dengan lapang dada dan untuk perlu melakukan hal-hal yang tidak perlu.

2.2.5 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Kasmir, (2016) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan

Karyawan yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya.

3. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya maka karyawan akan terangsang atau

terdorong untuk melakukan sesuatu yang baik untuk perusahaan/organisasi.

4. Kepuasan kerja

Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian pula jika seseorang akan ikut mempengaruhi hasil kerja karyawan..

2.2.6 Indikator Kinerja

Hasil kinerja yang baik dilakukan organisasi akan menimbulkan berbagai bentuk kepuasan dan ketidakpuasan bagi karyawan. Disamping itu hasilnya akan terkadang akan menimbulkan konflik antar karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan manajemen. Untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja yakni kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya dll. Indikator inilah yang akan menjadi patokan dalam mengukur kinerja karyawan. Menurut Robbins (2011) Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu:

- a) Kualitas, kualitas pekerjaan diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dibuat, dan tingkat penyelesaian tugas terkait dengan keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b) Kuantitas adalah kuantitas produksi yang dinyatakan dalam jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan, dll.
- c) Ketepatan waktu adalah tingkat kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan dalam hal memaksimalkan waktu yang tersedia untuk koordinasi dengan hasil yang dimasukkan dan kegiatan lainnya.

- d) Efektifitas (sumber daya organisasi, energi, uang, teknologi, tingkat penggunaan bahan baku) dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan produksi setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e) Kemandirian adalah tingkat pegawai yang mampu menjalankan fungsi kerja dan komitmen kerja kelak. Tingkat di mana seorang karyawan bertanggung jawab atas pekerjaan agen dan bertanggung jawab atas kantor.

Sedangkan indikator kinerja karyawan Moehariono (2014) yaitu sebagai berikut:

- 1) Secara efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian keluaran yang dihasilkan dalam mencapai hasil yang diinginkan.
- 2) Efisien, indikator ini mengukur goodness of fit dari proses yang menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
- 3) Kualitas. Indikator ini mengukur goodness of fit suatu produk atau jasa yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.
- 4) Tepat waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan dilakukan dengan benar dan tepat waktu. Oleh karena itu, perlu ditentukan kriteria yang dapat mengukur waktu yang dibutuhkan untuk memproduksi suatu produk. Kriteria tersebut biasanya didasarkan pada ekspektasi konsumen.
- 5) Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi. Dalam bentuk yang lebih ilmiah, indikator ini mengukur nilai tambah melalui suatu proses dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi sebagai biaya modal dan tenaga kerja.
- 6) Keamanan. Metrik ini memberikan ukuran keselamatan dari keseluruhan kesehatan organisasi dan lingkungan kerja karyawan.

2.2.7 Hubungan Konflik Kerja Terhadap Kinerja karyawan

Jika tingkat pertikaian rendah (titik A), kemungkinan besar pertikaian tersebut akan gagal dan kinerja organisasi Anda akan menurun. Hal ini dikarenakan tidak adanya insentif untuk berinovasi dan melakukan perubahan, sehingga kinerja organisasi stabil/stagnan. Pada tingkat konflik ini, organisasi sangat kurang beradaptasi dengan perubahan lingkungan, memiliki tingkat perkembangan yang rendah, inspirasi ide yang sangat sedikit, kondisi yang lambat, kurang inovasi, dan stagnan. Menunjukkan bahwa ada situasi. Pada tingkat pertikaian sedang (titik B), pertengkaran berfungsi dan memengaruhi perolehan kinerja organisasi. Kondisi ini merepresentasikan adanya komitmen aktif anggota organisasi untuk mencapai tujuannya, inovasi tingkat tinggi, upaya optimal untuk menemukan solusi atas masalah yang muncul, serta kreativitas dan adaptasi yang cepat terhadap perubahan lingkungan. sedang tampil. Pada tingkat konflik yang sangat tinggi, konflik menjadi tidak berfungsi, menyebabkan kinerja organisasi yang buruk. Konflik tingkat tinggi membutuhkan banyak waktu dan sumber daya untuk menyelesaikan konflik yang muncul. Kondisi ini ditandai dengan kesulitan dan kesulitan dalam kegiatan organisasi. Munculnya komunikasi yang tinggi dan kebingungan (Anatan & Elitan, 2009).

Konflik kerja memiliki dampak positif atau negatif terhadap kinerja karyawan, tergantung pada sifat konflik dan cara penanganannya. Bagi perusahaan mana pun, tingkat persaingan optimal yang dapat terjadi dapat dianggap sangat bermanfaat, dengan hasil yang baik. Di satu sisi, tingkat pertikaian yang terlalu rendah dapat menyebabkan kinerja yang buruk (Zainal, 2014).

Menurut Wallenfelsz dalam Winardi (2014), sebagaimana yang telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian (Novelin Lewahelia, 2013) bahwa konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena dalam konflik terdapat tuntutan yang seharusnya tidak dikerjakan dan akan terjadi pengabaian terhadap tuntutan yang lain.

Maka kesimpulan dari penjelasan bahwa konflik sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tergantung bagai mana konflik tersebut dikelola, jika konflik terlalu rendah bisa menyebabkan kinerja turun, jika konflik terlalu tinggi bisa menyebabkan kekacauan di dalam perusahaan tersebut.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Andri Ramadhan & Walangantu Harry J. Sumampouw (2018)	Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Manado	Konflik kerja dan Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan korelasi kuat atau pengaruh antar variabel konflik dan kinerja sebesar 0,87% dan berdasarkan perhitungan itu maka dicari jumlahnya kontribusi konflik terhadap kinerja dengan hasil 75,69%. Dan dalam penelitian ini penulis mendapatkan dampak konflik terhadap kinerja karyawan yang memiliki dampak positif.

2.	Agung Surya Dwianto & Pupung Purnamasari (2019)	Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. YKT Gear Indonesia	Konflik kerja dan Kinerja Karyawan	Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, konflik memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 0,344. Artinya kenaikan satu poin pada Konflik, maka akan mengakibatkan naiknya Kinerja Karyawan pada PT YKT Gear Indonesia sebesar 0,344 dan sebaliknya, jika terjadi penurunan satu poin pada Konflik, maka akan diikuti pula oleh penurunan Kinerja Karyawan sebesar 0,344 pada PT YKT Gear Indonesia. Sedangkan berdasarkan hasil analisis korelasi sederhana pengaruh konflik terhadap kinerja adalah positif sedang karena nilai r yang dihasilkan sebesar 0,434.
3.	Yesi Faradita (2017)	Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kantor Pada PT. Pamapersada Nusantara Distrik Indo Di Bontang	Konflik kerja dan Kinerja Karyawan	Hasil penelitian diketahui bahwa variabel konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada PT. Pamapersada Nusantara District Indo di Bontang dengan hasil korelasi 0,879 yang pada tingkat hubungan sangat kuat, hasil determinasi konflik kerja memberikan kontribusi sebesar 77,2% terhadap variabel kinerja karyawan,

				sedangkan 22,8% disebabkan oleh variabel lain dan hasil uji t hitung berarti konflik $13,024 > 2,009$ t tabel, berarti konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.
--	--	--	--	---

2.4 Kerangka Berpikir

Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintangi hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar, berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda. Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan diatas maka dapat digambarkan kerangka penelitian dalam penelitian ini yaitu:

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



Sumber: Wallenfelsz dalam Winardi 2014

2.5 Hipotesis

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan dan beberapa kajian teoritis yang telah dikemukakan berikut ini diajukan hipotesis yaitu: “Diduga konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau”

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu, Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau yang beralamatkan di Jalan Jendral Sudirman No. 13 Km. 2, *Ujung Batu* Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau Kode Pos. 28558 Tlp. 0762-62525, Call. Fax. 0762-62424.

3.2 Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diteliti yang terdiri variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dan variabel independen pada penelitian ini adalah konflik kerja. Berikut ini operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Variabel X : Konflik kerja adalah sebuah proses dimana satu pihak menganggap bahwa kepentingan ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain (Silaban, 2012).	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor Personal • Komunikasi Kerja • Struktur Organisasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem nilai individual 2. Sikap Kerja 3. Kemampuan intelektual <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesalah pahaman 2. Perbedaan persepsi 3. Bahasa yang sulit dimengerti <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat tugas yang diberikan 2. Ketidak sesuaian tujuan 3. Tingkat ketergantungan aturan-aturan terlalu keras dan kaku. 	<i>Likert</i>

Variabel (Y) : Kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang di capai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> • Aspek Kuantitas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses kerja 2. Jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan. 3. Jumlah pemberian pelayanan dalam bekerja. 	<i>Likert</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Aspek Kualitas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan kerja 2. Kemampuan menganalisis data atau informasi 3. Kualitas kerja 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan Waktu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk dan pulang tepat waktu 2. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu 3. Ketaatan terhadap aturan. 	

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek yang akan di teliti. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Riau yang berjumlah 58 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan teknik non probability sampling dengan *metode sensus* sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 orang karyawan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini ada dua yaitu sebagai berikut:

- a. Data Primer yaitu data yang diambil dari narasumber atau pemilik perusahaan yang melalui pengamatan dilapangan seperti data kuesioner dll.

- b. Data Sekunder yaitu data yang sudah ada atau yang telah tersedia seperti profil perusahaan, tugas pokok dan fungsi, aktivitas perusahaan serta jumlah pegawai.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dalam usaha pengumpulan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Wawancara (*interview*)
Yaitu cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung pada pihak perusahaan, terutama pimpinan dan karyawan tentang berbagai informasi atau data sebagai masukan yang di perlukan.
- b. Observasi (*observation*)
Yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas keseharian, lingkungan dan sarana kerja yang berhubungan dengan penulisan ini.
- c. Kuesioner (Angket)
Yaitu teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan, kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif yaitu menerapkan temuan-temuan yang terjadi dilapangan dengan rincian tanggapan responden yang tertuang melalui tabel dan uraikan. Sedangkan metode kuantitatif adalah metode penganalisaan yang

dilakukan dengan mentabulasikan data yang ada kedalam bentuk menjadi angka. Ukuran yang digunakan untuk mengukur variabel adalah skala *Likert*, dimana seorang responden dihadapkan pada beberapa pertanyaan kemudian diminta memberikan jawaban. Selanjutnya jawaban responden diberi skor dengan menggunakan Skala *Likert* yaitu:

- a. Jawaban Sangat Setuju : Skor 5
- b. Jawaban Setuju : Skor 4
- c. Jawaban Cukup Setuju : Skor 3
- d. Jawaban Tidak Setuju : Skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju : Skor 1

Adapun perhitungan teknik analisis data tersebut, penelitian ini menggunakan bantuan komputer yang menggunakan *Software SPSS V. 24.00*. Sebelum analisis data dilanjutkan, terlebih dahulu dilakukan pengujian dalam penelitian dengan berbagai langkah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas data digunakan untuk menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah (Syahirman, 2009). Sedangkan uji reabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan.

2. Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linier sederhana digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh kedua variabel, maka rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + \xi$$

Keterangan:

Y	= Kinerja Karyawan
a	= Konstanta
b	= Koefisien regresi
X	= Konflik Kerja
e	= <i>Error</i>

3. Koefisien Korelasi (r)

Menurut Sugiyono (2015) analisis korelasi digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel, maka digunakan analisis korelasi dengan menggunakan rumus:

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

Dimana:

r	: Nilai Koefisien Korelasi
$\sum X$: Jumlah pengamatan Variabel Konflik Kerja
$\sum Y$: Jumlah pengamatan Variabel Kinerja Karyawan
n	: Jumlah Sampel

4. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) merupakan angka yang menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel X memengaruhi variabel Y. Semakin besar koefisien

determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X menerangkan Y. Besarnya koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi dan dirumuskan seperti berikut:

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

Dimana:

R^2 : Koefisien Determinasi

n : Jumlah Sampel

b : Koefisien Regresi

X : Variabel Independen

Y : Variabel Dependen

Variabel X dan Y yang digunakan dalam analisis regresi linier ini diperoleh dari hasil kuesioner tentang masing-masing variabel tersebut untuk mengubah data kualitatif hasil kuesioner menjadi data kuantitatif yang dibutuhkan dalam analisis regresi linear tersebut.

5. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t merupakan pengujian secara parsial hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen dengan level signifikan 5%. Untuk menguji hipotesis digunakan uji statistik dengan menggunakan uji t. Uji t dilakukan untuk mengetahui variabel bebas X apakah berpengaruh terhadap variabel terikat Y.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan PT. Agung Toyota Automall

Toyota merupakan mobil yang berasal dari Jepang yang diproduksi oleh Toyota Motor Corporation (TMC) berpusat di kota Toyota Provinsi Aichi. Toyota Motor Corporation didirikan pada September 1933 sebagai divisi mobil Pabrik Tenun Otomotif Toyota. Divisi mobil perusahaan tersebut kemudian dipisahkan pada 27 Agustus 1937 untuk menciptakan Toyota Motor Corporation seperti saat ini. PT. Agung Automall adalah merupakan bagian dari PT. Agung Concern Group didirikan pada tanggal 20 Juli 1954 oleh almarhum Bapak Samuel Pandjaitan bersama istri tercinta Nyonya Ostina Emanuel Pandjaitan beru Nasution dengan beberapa rekannya yaitu Bapak Donar Efendi Nasution, Bapak Musa Pandjaitan, Ibu Marieke Tambunan, Ibu Tanggap Silaen yang didirikan dengan Akte Notaris No. 43 oleh Notaris Elisa Pondang yang kantor pusatna terletak di Jalan Tanjung No. 3-10 Surabaya- Jawa Timur.

Pada awalnya PT. Agung Concern bergerak sebagai dealer kendaraan kendaraan merk Ford untuk wilayah Jawa Timur. Pada tahun 1955, dibuka kantor perwakilan di Jakarta dengan tujuan agar pengiriman kendaraan-kendaraan kewilayah Jawa Timur menjadi lancar. Kemudian pada tahun 1956 menjadi dealer kendaraan merk Chevrolet Volks Wagen, Opel dan Holden. Pada tahun 1958 kantor perwakilan di Jakarta ditingkatkan menjadi kantor cabang sejalan dengan diperolehnya izin import dan ekspor dalam keadaan Built Up untuk kendaraan merk G.M. Ford dan Toyota serta menjadi solo agent pompa merk Myers dari USA.

PT. Toyota-Astra atau biasa disingkat dengan TAM merupakan Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) Mobil Toyota dan Lexus di Indonesia. TAM merupakan perusahaan joint venture antara PT. Astra Internasional Tbk dengan persentase saham 51% dan Toyota Motor Corporation, Jepang dengan persentase saham 49%. PT. Toyota-Astra Motor diresmikan pada tanggal 12 April 1971. Peranan TAM semula hanya sebagai importir kendaraan Toyota, namun setahun kemudian sudah berfungsi sebagai distributor. Pada tanggal 31 Desember 1989, TAM melakukan merger bersama tiga perusahaan antara lain PT. Multi Astra (pabrik perakitan, didirikan tahun 1973), PT. Agung Mobilindo (pabrik komponen body, didirikan tahun 1976), PT. Toyota Engine Indonesia (pabrik mesin, didirikan tahun 1982). Gabungan semua diberi nama PT. Toyota-Astra Motor. Marger ini dilakukan guna menyatukan langkah dan efisiensi dalam menjawab tuntutan akan kualitas serta menghadapi ketatnya persaingan di dunia otomotif.

Selama lebih dari 40 tahun, PT. Toyota Astra Motor telah memainkan peranan penting dalam pengembangan industri otomotif di Indonesia serta membuka lapangan pekerjaan termasuk dalam industri pendukungnya. PT. Toyota-Astra Motor telah memiliki pabrik produksi seperti stamping, casting, engine dan assembly di area industri Sunter, Jakarta. Untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan produksi, pada tahun 1998 diresmikan pabrik di Karawang yang menggunakan teknologi terbaru di Indonesia. Sejak tanggal 15 Juli 2003, TAM direstrukturisasi menjadi 2 perusahaan, yaitu:

1. PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia disingkat TMMIN yang merupakan praktik produk Toyota dan eksportir kendaraan dan suku cadang

toyota. Komposisi kepemilikan saham perusahaan ini adalah Astra Internasional 5% dan TMC menjadi 95%.

2. PT. Toyota-Astra Motor sebagai agen penjualan, importir dan distributor produk Toyota di Indonesia. Komposisi kepemilikan saham perusahaan ini adalah Astra Internasional 51% sedangkan TMC 49%.

Dalam mendukung penjualan dan layanan purna jual, TAM dibantu oleh 5 Dealer Utama yang membawahi dealer-dealer yang tersebar diseluruh Indonesia. Hingga bulan Desember 2005 terdapat 181 outlet dan 101 bengkel resmi. Berikut ini kelima dealer Utama yang dibagi berdasarkan wilayah geografisnya.

1. Auto 2000 merupakan Dealer Utama Toyota di wilayah Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Nusantara Tenggara, Bali, Kalimantan sertasebagian Sumatra.
2. PT. New Ratna Motor merupakan Dealer Utama Toyota di wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta.
3. NV Hadji Kalla Trd Co merupakan Dealer Utama Toyota di wilayah Sulawesi selatan Dan Sulawesi Tenggara.
4. PT. Hasjrat Abadi merupakan Dealer Utama Toyota di wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Gorontalo, Maluku, Ternate dan Papua.
5. PT. Agung Toyota merupakan dealer Utama Toyota di wilayah Bali, Riau, jambi, Bengkulu dan Batam.

Pada tahun 1972 PT. Agung Concern yang merupakan Main Dealer PT. Toyota Astra Motor memulai membuka jalur sebagai perusahaan distributor Toyota. PT. Toyota Astra Motor menunjuk PT. Agung Concern untuk memiliki kekuasaan sepenuhnya dalam menjual unit Toyota di daerah Bali, Riau, Jambi,

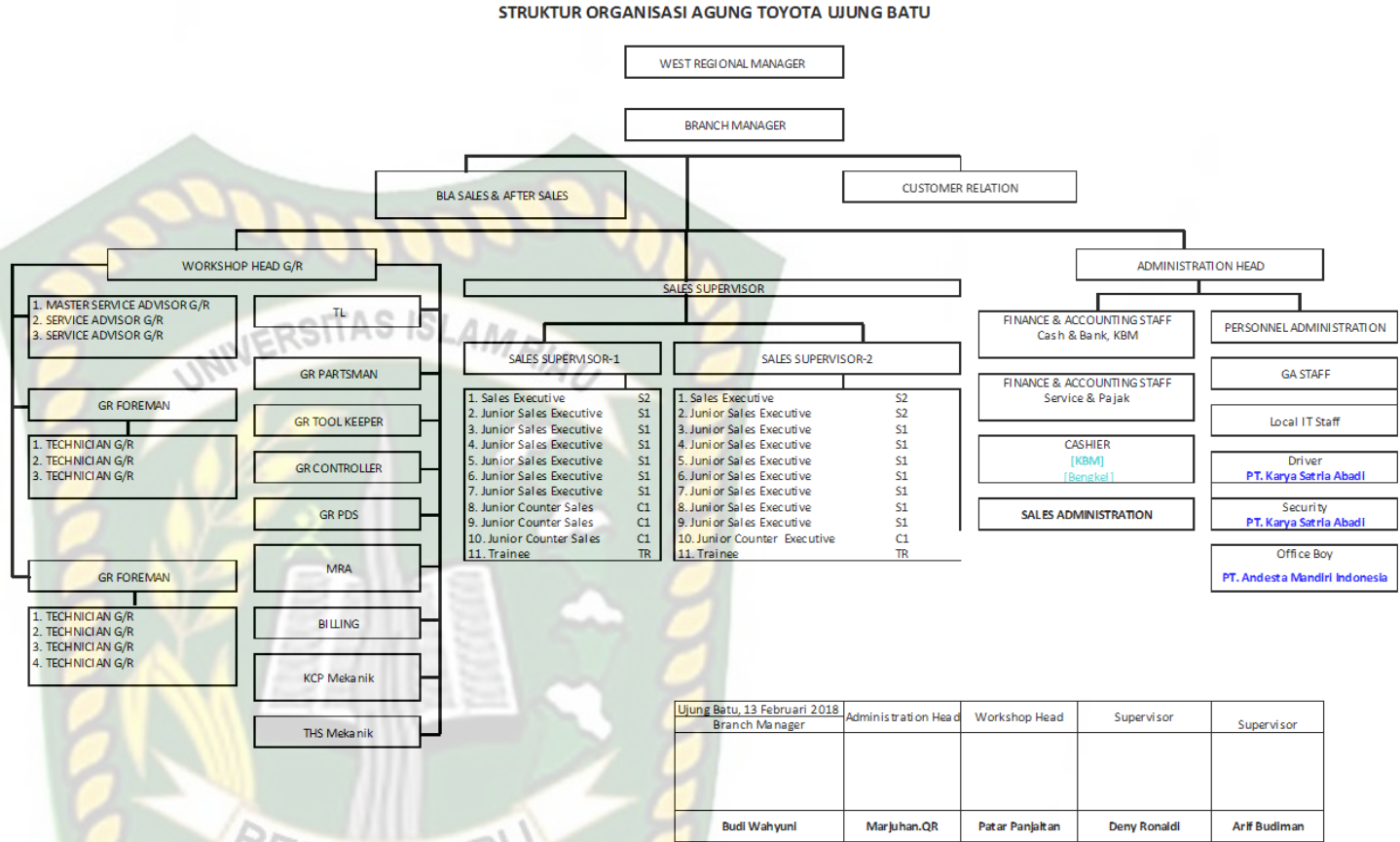
Bengkulu dan memiliki penjualan eksklusif untuk Landcruiser di Jawa Timur. Bagian dari PT. Agung Concern yang khusus menjual unit Toyota berubah nama menjadi PT. Agung Automall pada tahun 1992 dan pada tahun 2014 PT. Agung Automall berubah nama menjadi PT. Agung Toyota.

Perusahaan ini mempunyai karyawan lebih dari 300 orang di area penjualan dan layanan purna jual (bengkel). Pelayanan terhadap pelanggan dan kemampuan manajemen yang profesional menjadi fokus perusahaan yang mendasar selama bertahun-tahun. Hal ini yang dibentuk PT. Agung Toyota menjadi organisasi marketing yang kuat.

4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi PT. Agung Toyota Ujung Batu



Keterangan:

Berikut tentang uraian pembagian tugas dan fungsi dari masing-masing satuan organisasi, yaitu:

1. Kepala Cabang (Branch Head)

Merupakan seorang atasan yang secara langsung menjadi pengelola dan penanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas dari bawahannya sesuai dengan pembagian tugas yang telah diberikan kepada masing-masing bagian.

2. Koordinator Hubungan pelanggan (Customer Relation Coordinator)

Koordinator hubungan pelanggan adalah dukungan utama untuk staf layanan pelanggan, dia bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah, bekerja dengan klien dan staf untuk mengatasi konflik, dan untuk menyediakan layanan pelanggan berkualitas. Peran pelanggan koordinator layanan biasanya ditemukan di lingkungan ritel, serta dalam bisnis yang menjual langsung kepada pelanggan.

3. Kepala Penjualan Kendaraan Bermotor (KBM)

Yakni bagian yang melakukan penjualan dari kendaraan bermotor dengan tugas pokok menyusun rencana penjualan, melakukan kontrak-kontrak pemasaran dengan pedagang perantara, mencari kesempatan perluasan daerah pemasaran, serta mengoordinir pekerjaan yang dilimpahkan pada bawahannya.

4. Kepala Keuangan (Administration Head)

Merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap tugas-tugas administrasi perusahaan dan keuangan perusahaan sehubungan dengan

pengoperasian perusahaan. Dalam hal ini bagian admittasi dan keuangan bertanggung jawab langsung kepada pimpinan yang telah memberi wewenang menurut bidang tugas yang telah diberikan.

5. Supervisor

Merupakan bagian yang bertanggung jawab mengontrol kerja para salesman untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas-tugasnya. Fungsinya memastikan marketing melakukan/melaksanakan pemasaran sesuai dengan harapan perusahaan terhadap produktivitas/banyaknya penjualan dan menjalankan aturan-aturan yang berlaku diperusahaan.

6. Finance & Accouting Staff

Merupakan jabatan yang bertanggung jawab atas laporan aktivitas keuangan perusahaan secara tertulis diantaranya melakukan pengaturan adminitrasi keuangan perusahaan, melakukan pembayaran gaji, dan menyusun atau membuat anggaran pengeluaran dan pendapatan secara periodik.

7. Personal Administration

Bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menjawab kebutuhan bisnis dalam organisasi.

8. Sales Administration

Tanggung jawab sales administration yaitu membuat penawaran harga kepada calon pembeli, merencanakan jadwal pengiriman barang.

9. General Affair Staff

Merupakan jabatan bagian umum yang bertanggung jawab untuk

mendukung perusahaan dalam menjalankan operasionalnya dengan mengurus segala urusan rumah tangga perusahaan. Tugasnya secara inti diantaranya yaitu sebagai perwakilan perusahaan untuk menjalin hubungan baik kepada pihak eksternal, memenuhi semua kebutuhan operasional internal perusahaan, dan menjaga, mendata merawat seluruh asset perusahaan.

10. Local It Support

Tugas IT yaitu profesi yang berhubungan dengan teknologi komputasi, seperti jaringan, perangkat keras, perangkat lunak, internet atau orang-orang yang bekerja dengan adanya teknologi.

11. Cashier

Merupakan jabatan yang menjalankan proses penjualan dan pembayaran melakukan pencatatan atas semua transaksi, membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk, melakukan proses transaksi pelayanan jual beli, melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang dan melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.

4.3 Visi dan Misi PT. Agung Toyota Automall

PT. Agung Toyota lahir dari idealisme para pendiri yang ingin memberikan kontribusi bagi pembangunan di Indonesia. Untuk itu, visi dan misi PT. Agung Toyota adalah:

1. Visi Perusahaan

Dalam jangka panjang PT. Agung Toyota akan menjadi yang terbaik dan pimpinan dalam bidang usahanya melalui pelayanan prima pada pelanggan dan semua pihak yang berkepentingan (stakeholders).

2. Misi Perusahaan

PT. Agung Toyota didirikan untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan masyarakat sekitarnya dengan sumber daya manusianya yang profesional. Nilai tambah diperoleh dengan mengupayakan keuntungan diatas para pesaing dalam bidang yang sama dan memberikan manfaat yang sama pada semua pihak yang berkepentingan (stakeholders).

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan bagian penting untuk dikemukakan didalam sebuah penelitian. Hal ini dikarenakan karakteristik responden sangat penting dalam penelitian ini. Ketidaksamaan deskripsi dalam penelitian, maka dalam penelitian bisa menyebabkan hasil dari sebuah penelitian akan biasa atau tidak sesuai dengan diharapkan dari tujuan penelitian sebelumnya.

Seperti penelitian pada umumnya, penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dari beberapa aspek yaitu pada karakteritik jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan masa kerja. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terdapat keanekaragaman karakteristik responden. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau. Untuk melihat lebih jelasnya mengenai karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan pada tabel berikut dibawah ini:

5.1.1 Jenis Kelamin

Adapun jumlah dan komposisi responden berdasarkan jenis kelamin tergambar pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	47	81,03%
2	Perempuan	11	18,97%
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa komposisi responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 47 orang karyawan atau sebesar 81,03% dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 11 orang karyawan atau sebesar 18,97%,dikarenakan tenaga kerja laki-laki lebih dibutuhkan seperti mekanik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada perempuan.

5.1.2 Umur

Umur menjadi salah satu faktor yang cukup berperan dalam membentuk kematangan dalam proses pengambilan keputusan seseorang, disamping faktor-faktor lainnya. Dari sampel penelitian ini adalah 58 karyawan, responden yang berusia 21-30 sebanyak 39 orang karyawan, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 18 orang karyawan, dan responden yang berusia diatas 40 tahun sebanyak 1 orang karyawan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	21-30 Tahun	39	67,24%
2	31-40 Tahun	18	31,03%
3	> 40 Tahun	1	1,72%
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Bedasarakan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari komposisi umur responden distribusi yang paling besar beras pada usia 21-30 tahun yaitu 67,24%, sedangkan untuk umur 31-40 tahun sebesar 31,03% dan untuk umur >40 sebesar 1,72% maka dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Agung Automall Ujung Batu Rokan Hulu Riau mendominasi usia 21-30 tahun.

5.1.3 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksud adalah jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh atau ditamatkan oleh responden. Pendidikan responden di kelompokkan kedalam dua kelompok pendidikan yaitu pendidikan setara dengan Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK) dan pendidikan Sarjana S1. Untuk lebih jelasnya pemaparan jenjang pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.3
Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA/SMK Sederajat	41	70,69%
2	Sarjana S1	17	29,31%
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa komposisi responden yang berlatar belakang pendidikan dominan adalah SMA/SMK sederajat sebanyak 41 orang karyawan 70,69% dan untuk responden yang berlatar belakang pendidikan Sarjana sebanyak 17 orang karyawan 29,31%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan SMA/SMK Sederajat lebih dominan dalam penelitian ini.

5.1.4 Lama Bekerja

Lama bekerja merupakan suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat. Kurun waktu tersebut dimulai dari seseorang mulai bekerja menjadi karyawan disuatu perusahaan hingga jangka waktu tertentu. Karyawan yang bekerja dikategorikan dalam 5 komposisi yaitu < 1 Tahun, 1-5 Tahun, 6-10 Tahun, 10-15 Tahun, dan diatas 15 Tahun. Untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4
Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1	< 1 Tahun	6	10,34
2	1-5 Tahun	17	29,31
3	6-10 Tahun	18	31,03
4	10-15 Tahun	12	20,69
5	> 15 Tahun	5	8,62
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel diatas dapat dilihat dari 58 responden yang memiliki masa kerja 6-10 tahun adalah responden paling banyak yaitu sebanyak 18 karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa lama bekerja pada PT. Agung Automall Ujung Batu Rokan Hulu Riau ini memiliki masa kerja 6-10 tahun, dengan ini berarti mereka sudah cukup matang dalam menghadapi konflik yang terjadi dalam pekerjaan yang telah diberikan.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian terhadap validitas masing-masing item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini menggunakan metode kolerasi *product moment* terkoreksi (*corrected item-total-correlation*) dengan tingkat signifikan dengan $\alpha = 5\%$ dengan sampel sebanyak 58 karyawan, nilai kritis korelasi *product moment* atau disebut r tabel adalah 0,254. Dengan demikian, jika suatu item pertanyaan memiliki nilai korelasi *product moment* terkolerasi lebih besar dari 0,254 maka item pertanyaan tersebut valid. Sedangkan untuk uji reabilitas terhadap kuesioner dilakukan dengan metode *alpa-cronbach*. Menurut metode ini, jika suatu kuesioner memiliki koefisien *alpa-cronbach* lebih dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliable.

5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah salah satu uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur digunakan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner atau angket penelitian dapat dikatakan valid jika item setiap pertanyaan mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hasil uji validitas kuesioner konflik kerja terhadap kinerja PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Data

Item Pertanyaan	Korelasi <i>Product Moment</i> (r-hitung)	Korelasi Tabel (r-tabel)	Keterangan
KO 1	0,713	0,254	Valid
KO 2	0,718	0,254	Valid
KO 3	0,921	0,254	Valid
KO 4	0,823	0,254	Valid
KO 5	0,734	0,254	Valid
KO 6	0,781	0,254	Valid
KO 7	0,551	0,254	Valid
KO 8	0,608	0,254	Valid
KO 9	0,699	0,254	Valid
Item Pertanyaan	Korelasi <i>Product Moment</i> (r-hitung)	Korelasi Tabel (r-tabel)	Keterangan
KK 1	0,722	0,254	Valid
KK 2	0,794	0,254	Valid
KK 3	0,770	0,254	Valid
KK 4	0,461	0,254	Valid
KK 5	0,763	0,254	Valid
KK 6	0,783	0,254	Valid
KK 7	0,409	0,254	Valid
KK 8	0,394	0,254	Valid
KK 9	0,273	0,254	Valid

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa butir pertanyaan pada variabel X mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat $\alpha = 0,05\%$ dengan 58 responden, maka nilai r hitung yang didapat dari pengolahan data SPSS versi 22.00 lebih besar dari r tabel 0,254 sehingga butir pertanyaan pada variabel konflik kerja yang diajukan dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten bila atau stabil. Reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronbach's*, dimana hasil pengujian dari uji reliabilitas disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Konflik Kerja (X)	0,890	Reliable
Kinerja (Y)	0,780	Reliable

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Pengujian reliabilitas dilakukan pada item pertanyaan yang memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliable jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,60. Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 sehingga instrument yang digunakan nyatakan reliable.

5.3 Analisis Deskriptif Konflik Kerja (X)

Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Menurut (Zainal dkk, 2014) konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik juga dapat diartikan sebagai perilaku anggota organisasi yang dicurahkan untuk beroposisi terhadap anggota lain.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya konflik bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting. Konflik di perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok.

5.3.1.1 Sistem Nilai Individual

Nilai adalah sebuah konsep yang abstrak yang hanya bisa dipahami jika dikaitkan dengan benda, barang, orang atau hal-hal tertentu. Organisasi merupakan tempat bertemunya berbagai macam konsep nilai-nilai masyarakat, nilai insitusi, nilai organisasi dan nilai kerja. Sistem nilai individual pada pasalnya berperan sebagai menilai kinerja dari sistem konflik. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai sistem nilai individual sebagai berikut:

Tabel 5.8
Tanggapan Responden Tentang Sistem Nilai Individual

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Sesuai	38	54,52%
2	Sesuai	18	31,03%
3	Cukup Sesuai	2	3,45%
4	Tidak Sesuai	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Dari tabel 5.8 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang sistem nilai individual bahwa yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 38 responden dengan persentase 54,52%. Kemudian yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 18 responden dengan persentase 31,03% dan sebanyak 2 responden dengan persentase 3,45% menjawab cukup sesuai. Dari Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bawah sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat sesuai, ini berarti karyawan telah mengerti mengenai sistem nilai individual yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun tidak dipungkiri juga masih banyak karyawan yang belum mengerti sistem nilai yang telah diterapkan oleh perusahaan. Sistem nilai pada dasarnya merupakan sebagai pacuan karyawan agar para karyawan dapat bekerja dengan kompetitif dan professional. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori sangat sesuai.

5.3.1.2 Sikap Karyawan

Untuk membangun sebuah organisasi menjadi yang maju dan besar maka diperlukan adanya sikap-sikap positif dari anggotanya. Sikap yang positif ini yang menambah kualitas kerja anggota sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik. Berikut ini merupakan pemaparan hasil tanggapan responden mengenai sikap karyawan yang mematuhi perintah yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.9
Tanggapan Responden Tentang Sikap karyawan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	41,38
2	Setuju	29	50
3	Cukup Setuju	5	8,62
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada tabel 5.9 diatas dapat dijelaskan bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 41,38% artinya karyawan sangat setuju terhadap sikap karyawan yang mematuhi perintah dari atasan. Kemudian sebanyak 29 responden menjawab setuju dengan persentase 50% yang artinya responden setuju dengan sikap karyawan mematuhi perintah dari atasan. Selanjutnya sebanyak 5 responden dengan persentase 8,62% menjawab cukup yang artinya karyawan merasa cukup setuju dengan adanya sikap kerja yang diarahkan oleh atasan hal ini dikarenakan mungkin saja sikap kerja yang diarahkan begitu keras sehingga karyawan kurang suka terhadap kekerasan. Hasil analisis jawaban responden sikap karyawan terhadap pimpinan ataupun dengan orang dimana karyawan tersebut bekerja. Sikap kerja pada dasarnya adalah mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan oleh karyawannya. Dengan kata lain, sikap kerja ini mengacu bagaimana karyawan dapat mempengaruhi objek yang ada disekitarnya seperti rekan kerja.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa mengenai sikap karyawan yang mematuhi perintah dalam bekerja di PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau pada kategori setuju atau baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mengatakan mereka bekerja pada PT. Agung

Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau rata-rata karyawan mematuhi perintah dari atasan.

5.3.1.3 Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual dalam bekerja tentunya akan menjadi sebuah kebanggaan tersendiri untuk karyawan terlebih untuk perusahaan. Intelektual merupakan kapasitas individu untuk melakukan beragam tugas dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah diberikan. Berikut ini merupakan pemaparan tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual karyawan sesuai dengan bidang pekerjaan dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 5.10
Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Intelektual

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Memuaskan	10	17,24
2	Memuaskan	24	41,38
3	Cukup Memuaskan	22	37,93
4	Tidak Memuaskan	2	3,45
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.10 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai adanya kemampuan intelektual bahwa sebanyak 10 responden menyatakan sangat memuaskan dengan persentase 17,24% yang artinya kemampuan karyawan sangat memuaskan sesuai dengan bidang pekerjaan. Selanjutnya sebanyak 24 responden menjawab memuaskan dengan persentase 41,38% artinya mereka sangat setuju dengan kemampuan intelektual yang dimiliki telah sesuai dengan pekerjaan. Selanjutnya sebanyak 22 responden menjawab cukup memuaskan dengan persentase 37,93% dan Selanjutnya sebanyak 2 responden menjawab tidak memuaskan dengan persentase 3,45%. Menurut hasil

analisis kemampuan ada pada karyawan sudahlah pada kategori memuaskan atau baik, ini dikarenakan mereka dibekali pengetahuan yang lebih dimasa mereka mengikuti pendidikan dan latihan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau. Orang yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi maka akan sangat mempengaruhi pekerjaan yang dilakukannya. Salah satunya dalam sebuah perusahaan adalah pemecahan masalah dalam bekerja. Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan kemampuan intelektual para karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Para karyawan sadar karena bekerja dalam bidang pelayanan haruslah memiliki kemampuan intelektual yang baik.

5.3.1.4 Kesalahpahaman

Konflik sering kali terjadi di tempat kerja dikarenakan antar karyawan tidak dapat memahami maksud antar karyawan, kesalahpahaman ini biasanya terjadi adanya komunikasi yang buruk antar karyawan. Hubungan antara diri sendiri dan orang lain tidak terpisah dari adanya komunikasi. Komunikasi yang hurk tentunya akan sangat mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai kesalahpahaman antar karyawan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11
Tanggapan Responden Tentang Kesalahpahaman

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Sering	8	13,79
2	Sering	27	46,55
3	Cukup sering	21	36,21
4	Tidak sering	2	3,45
5	Sangat Tidak Sering	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.11 diatas dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai kesalahpahaman karyawan dalam bekerja bahwa sebanyak 8 responden menjawab sangat sering dengan persentase 13,79% artinya mereka sangat sering jika karyawan mengalami kesalahpahaman dalam bekerja. Kemudian sebanyak 27 responden menjawab sering dengan persentase 46,55%, Selanjutnya sebanyak 21 responden dengan persentase 36,21% menjawab cukup sering. Dalam indikator kesalahpahaman ini terdapat 2 responden dengan persentase 3,45 menjawab dengan tidak sering, artinya karyawan tersebut jika mengetahui kesalahpahaman yang telah terjadi didalam perusahaan mereka dapat saja acuh dalam menyikapi permasalahan dalam pekerjaan. Sebagai makhluk Tuhan, tentunya pasti manusia tidak akan terlepas dari adanya kesalahpahaman dalam bekerja, entah itu dalam segi komunikasi maupun dalam perbedaan kepribadian.

Berdasarkan analisis diatas mengenai karyawan mengalami kesalahpahaman dalam bekerja pada kategori sering atau baik. Hal ini dikarenakan mereka sangat menghargai jika adanya permasalahan yang terjadi didalam perusahaan. Sebagai seorang karyawan yang baik tentunya akan menunjung tinggi adanya kerja sama tim agar pekerjaan akan terasa lebih ringan jika dilakukan bersama.

5.3.1.5 Perbedaan Persepsi

Persepsi atau pandangan merupakan suatu pandangan suatu karyawan dalam menyikap sebuah permasalahan yang terjadi dalam perusahaan. Karyawan yang memiliki persepsi yang berbeda tentunya akan menimbulkan adanya konflik dalam bekerja. Berikut ini merupakan hasil jawaban responden mengenai perbedaan persepsi dalam bekerja yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.12
Tanggapan Responden Tentang Perbedaan Pendapat

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	28	48,28
2	Setuju	23	39,65
3	Cukup Setuju	7	12,07
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.12 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden perbedaan pendapat bahwa sebanyak 28 responden dengan persentase 48,28% menjawab sangat setuju, artinya mereka sangat setuju akan perbedaan pendapat dalam bekerja. Kemudian sebanyak 23 responden dengan persentase 39,65% menjawab setuju. Selanjutnya sebanyak 7 responden dengan persentase 12,07% menjawab cukup. Dari hasil analisis penulis, indikator perbedaan pendapat pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau pada kategori sangat setuju atau sangat baik, artinya para karyawan paham atas pendapat dari karyawan tersebut dan jika karyawan tidak mengetahui adanya perbedaan pendapat antar karyawan maka akan timbul adanya konflik dalam bekerja dan akan menurunkan hasil kinerja karyawan.

5.3.1.6 Bahasa Yang Sulit Dimengerti

Bahasa yang baik adalah bahasa yang sesuai dengan situasi. Sebagai alat komunikasi, bahasa harus dapat efektif menyampaikan maksud kepada lawan bicara. Jika menggunakan bahasa yang bertele-tele dan tidak dimengerti orang lain maka sama saja menyepelakan lawan bicara. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai karyawan menggunakan bahasa yang sulit dimengerti yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13
Tanggapan Responden Tentang Bahasa yang Sulit Dimengerti

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	16	27,59
2	Setuju	23	39,66
3	Cukup Setuju	16	27,59
4	Tidak Setuju	3	5,17
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.13 diatas dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai bahasa yang sulit dimengerti bahwa sebanyak 16 responden dengan persentase 27,59% menjawab sangat setuju, Selanjutnya sebanyak 23 responden dengan persentase 39,66% menjawab setuju, Kemudian sebanyak 16 responden dengan persentase 27,59% menjawab cukup dan, Selanjutnya sebanyak 3 responden dengan persentase 5,17% menjawab tidak setuju, Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas bahwa jawaban responden pada indikator ini pada kategori setuju atau baik. Dari analisis penulis para karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau tentunya sudah mengetahui dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, karyawan tentunya tidak menggunakan bahasa daerah asal dimana karyawan itu berasal. Namun, sayangnya masih ada beberapa karyawan yang belum sepenuhnya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicaranya, ini berarti karyawan tersebut bisa saja menganggap lawan bicaranya merupakan teman dekat ataupun sanak saudaranya sehingga mereka menggunakan bahasa asal daerahnya, namun adanya baiknya jika menggunakan bahasa asal diluar mereka bekerja. Hal ini dapat saja orang lain dapat menilai jika karyawan itu tidak profesional dalam bekerja.

5.3.1.7 Tingkat Tugas Yang Diberikan

Tugas atau beban yang terlalu banyak dalam bekerja tentunya akan sangat mempengaruhi hasil kinerja para karyawan dan tugas biasanya ditentukan dengan jangka waktu tertentu. Karyawan dituntut untuk menyelesaikan tugas yang telah diberikan tepat dengan waktunya. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai tingkat tugas yang diberikan kepada karyawan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Tugas Yang Diberikan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Sesuai	42	72,41
2	Sesuai	16	27,59
3	Cukup Sesuai	-	-
4	Tidak Sesuai	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.14 diatas dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai tingkat tugas yang diberikan bahwa sebanyak 42 responden dengan persentasi 72,41% menjawab sangat sesuai, artinya karyawan merasa letih dalam bekerja karena tingkat tugas yang diberikan. Kemudian sebanyak 16 reponden dengan persentase 27,59% menjawab sesuai. Berdasarkan hasil pemaparan tabel tersebut karyawan telah menjawab dengan kategori sangat sesuai atau sangat baik. Dari hasil analisis tabel diatas maka dapat dilihat para karyawan telah memiliki strategi jika atasan memberikan tugas diluar jam kerjanya. Para karyawan tentunya harus siap sedia dan kapanpun mereka bekerja.

5.3.1.8 Ketidaksesuaian Tujuan

Ketidaksesuaian tujuan dalam bekerja tentunya akan menjadi permasalahan dalam hal pekerjaan. Ketidaksesuaian dalam bekerja biasanya terjadi antara arahan pimpinan yang tidak jelas dan beretele-tele. Berikut ini merupakan hasil tanggapan mengenai ketidaksesuaian tujuan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.15
Tanggapan Responden Tentang Ketidaksesuaian Tujuan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	21	36,20
2	Setuju	33	56,90
3	Cukup Setuju	4	6,90
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.15 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai ketidaksesuaian tujuan bahwa sebanyak 21 reponden dengan persentase 36,20% menjawab sangat setuju, Selanjutnya sebanyak 33 responden dengan persentase 56,90% menjawab setuju, Kemudian sebanyak 4 responden dengan persentase 6,90% menjawab cukup. Dengan demikian dapat disimpulkan tanggapan responden mengenai ketidaksesuaian tujuan dengan tugas yang diberikan dalam bekerja pada kategori setuju atau baik. Berdasarkan hasil tanggapan tersebut maka dapat dianalisis bahwa tanggapan responden telah menunjukkan adanya keseimbangan dalam tujuan yang telah diberikan oleh atasan. Tujuan yang tidak sesuai dengan pihak karyawan tentunya akan sangat mempengaruhi hasil dari kinerja karyawan. Karyawan pasti akan merasa sungkan dalam bekerja dikarenakan ketidaksesuaian tujuan dari pihak atasan dan bahkan

akan terjadinya penurunan hasil kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.

5.3.1.9 Tingkat Ketergantungan Aturan-Aturan Terlalu Keras dan Kaku

Aturan perusahaan tentunya sudah ditentukan oleh perusahaan. Aturan-aturan yang berlaku tentunya sudah menjadi kesepakatan bersama antara karyawan perusahaan. Jika karyawan melanggar aturan yang telah ditentukan maka karyawan akan mendapatkan sanksi terhadap apa yang telah diperbuat. Berikut ini merupakan hasil tanggapan mengenai tingkat ketergantungan aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.16
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Ketergantungan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Kaku	10	17,24
2	Kaku	25	43,10
3	Cukup Kaku	21	36,21
4	Tidak Kaku	2	3,45
5	Sangat Tidak Kaku	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.16 dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai tingkat ketergantungan bahwa sebanyak 10 responden dengan persentase 17,24% menjawab sangat kaku, artinya mereka tingkat ketergantungan aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan perusahaan. Selanjutnya sebanyak 25 responden dengan persentase 43,10% menjawab kaku, Kemudian sebanyak 21 responden dengan persentase 36,21% menjawab cukup kaku dan sebanyak 2 responden dengan persentase 3,45% menjawab tidak kaku dengan akan adanya aturan yang keras dan kaku pada karyawan. Dari analisis tanggapan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori kaku atau

baik, dengan tingkat ketergantungan aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan diperusahaan. Perlu diketahui PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan dan penjualan, memberikan pelayanan kepada perusahaan pengguna jasa kami berupa saran, pertimbangan atau pendapat serta penyediaan unit kendaraan.

5.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Konflik Kerja

Tabel 5.17
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Konflik Kerja

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Konflik Kerja (X)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Sistem Nilai Individual	38	18	2	-	-	
	Nilai Bobot	190	72	6	-	-	268
2	Sikap Karyawan	24	29	5	-	-	
	Nilai Bobot	120	116	15	-	-	251
3	Kemampuan Intelektual	10	24	22	2	-	
	Nilai Bobot	50	96	66	4	-	216
4	Kesalah Pahaman	8	27	21	2	-	
	Nilai Bobot	40	108	63	4	-	215
5	Perbedaan Persepsi	28	23	7	-	-	
	Nilai Bobot	140	92	21	-	-	253
6	Bahasa yang Sulit dimengerti	16	23	16	3	-	
	Nilai Bobot	80	92	48	6	-	226
7	Tingkat tugas yang diberikan	42	16	-	-	-	
	Nilai Bobot	210	64	-	-	-	274
8	Ketidaksesuaian Tujuan	21	33	4	-	-	
	Nilai Bobot	105	132	12	-	-	249
9	Tingkat Ketergantungan	10	25	21	2	-	
	Nilai Bobot	50	100	63	4	-	217
	Total Bobot Skor	-	-	-	-	-	2169

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas mengenai rekapitulasi variabel konflik kerja pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 2169. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi} = 9 \times 5 \times 58 = 2610$$

$$\text{Nilai terendah} = 9 \times 1 \times 58 = 522$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah:

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{2610 - 522}{5} = 418$$

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel konflik kerja pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau, maka dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat Baik} = 2090 - 2508$$

$$\text{Baik} = 1672 - 2090$$

$$\text{Ragu-Ragu} = 1254 - 1672$$

$$\text{Tidak Baik} = 836 - 1254$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 418 - 836$$

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variable konflik kerja pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau berada pada kategori baik. Kriteria penilaian berada diantara 2090 - 2508. Hal ini menunjukkan bahwa konflik kerja yang dihasilkan telah baik yang dikarenakan jarang terjadinya konflik kerja dalam menyelesaikan pekerjaan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau. Karyawan yang bekerja pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau sudah terlatih dengan baik sehingga kemunculan konflik dalam bekerja jarang terjadi pada diri karyawan dan

indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini telah mewakili atas pernyataan yang dikemukakan oleh para karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.

5.5 Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan (Y)

Kelangsungan hidup suatu perusahaan atau organisasi salah satunya tergantung pada kinerja kayawannya dalam melaksanakan pekerjaaa karena karyawan merupakan unsur sebuah organisasi terpenting. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang baik. Begitu pula sebaliknya, kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan yang merupakan akibat dari kinerja tim atau individu yang tidak efisien. Kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

5.5.1 Proses Kerja

Proses kerja merupakan langkah awal seorang karyawan melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan atau organisasi, karyawan harus memahami setiap proses kerja di suatu organisasi tersebut agar langkah berikutnya dapat dipahami. Namun proses kerja yang dilakukan tidak sepenuhnya maksimal dikarenakan ada faktor-faktor yang membuat karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan maksimal. Berikut ini merupakan hasil tanggapan mengenai proses kerja karyawan yang tepat waktu yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.18
Tanggapan Responden Tentang Proses Kerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	17,24
2	Setuju	25	43,10
3	Cukup Setuju	23	39,66
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada tabel 5.18 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai proses kerja sebanyak 10 reponden dengan persentase 17,24% menjawab sangat setuju yang artinya karyawan kerja telah mengerti akan proses kerja yang dianggap telah lancar, Kemudian sebanyak 25 responden dengan persentase 43,10% menjawab setuju yang artinya karyawan telah menikmati proses kerja yang fleksibel dan telah sejalan dengan pada prinsip karyawan tersebut dan kemudian sebanyak 23 responden dengan persentase 39,66% menjawab cukup yang artinya karyawan kurang mengerti akan proses kerja yang telah diberikan oleh atasan. Dilihat dari hasil tanggapan responden ternyata jawaban tersebut hasil dari responden yang lama bekerjanya kurang dari 5 tahun. Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden dalam kategori setuju. Hal ini disebabkan karena karyawan telah merasakan proses kerja yang sedemikian rupa, bekerja secara kondusif dan fleksibel dalam bekerja sehingga karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja dan dapat meningkatkan hasil kinerja yang baik.

5.5.2 Jumlah Kesalahan Dalam Menjalankan Pekerjaan

Kesalahan dalam bekerja akan sangat mempengaruhi hasil kinerja dari seorang karyawan. Masalah timbul jika kesalahan menyangkut dengan pekerjaan

kita di tempat kerja. Kita tahu pasti bahwa melakukan kesalahan ditempat kerja berarti bahwa kita membawa dampak buruk bagi perusahaan. Tak peduli dengan masalah itu besar ataupun masalah kecil yang pasti kesalahan tersebut yang telah dilakukan senantiasa membawa dampak buruk bagi perusahaan. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam bekerja sebagai berikut:

Tabel 5.19
Tanggapan Responden Tentang Jumlah Kesalahan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tinggi	31	53,45
2	Tinggi	23	39,65
3	Cukup Tinggi	4	6,90
4	Tidak Tinggi	-	-
5	Sangat Tidak Tinggi	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada tabel 5.19 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam bekerja bahwa sebanyak 31 responden dengan persentase 53,45% menjawab sangat tinggi, artinya karyawan sangat setuju bahwa terjadi kesalahan dalam bekerja, kemudian sebanyak 23 responden dengan persentase 39,65% menjawab tinggi, sedangkan sebanyak 4 responden dengan persentase 6,90% menjawab cukup, hal ini disebabkan karena mungkin saja karyawan tersebut kurang bisa dalam menghadapi masalah sehingga timbul kesalahan-kesalahan pada dirinya. Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini dikarenakan para karyawan telah mengerti akan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat. Kesalahan seorang karyawan akan dapat diminimalisir jika karyawan tersebut ketika bekerja selalu berhati-hati dan tidak tergesa-gesa

dalam mengambil keputusan. Hasil kinerja karyawan sangat dipengaruhi dengan seberapa banyak kesalahan yang telah dilakukan oleh karyawan tersebut.

5.5.3 Jumlah Pemberian Pelayanan

Pelayanan prima merupakan suatu pola layanan terbaik dalam menjalankan suatu pekerjaan serta mengutamakan kepuasan pelanggan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan dan penjualan, pelayanan yang prima tentunya akan menjadi modal pokok bagi setiap karyawan. Oleh karena itu jenis pelayanan yang diterapkan telah memenuhi standarisasi perusahaan. Berikut disajikan hasil tanggapan responden mengenai belajar dari pengalaman yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.20
Tanggapan Responden Tentang Jumlah Jenis Pemberian Pelayanan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Memuaskan	16	27,59
2	Memuaskan	22	37,93
3	Cukup Memuaskan	17	29,31
4	Tidak Memuaskan	3	5,17
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada tabel 5.20 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberian pelayanan bahwa sebanyak 16 repsonden dengan persentase 27,59% menjawab sangat memuaskan, kemudian sebanyak 22 responden dengan persentase 37,93% menjawab memuaskan, Selanjutnya sebanyak 17 responden menjawab cukup memuaskan dengan persentase 29,31%, dan 3 responden dengan presentase 5,17 mejawab tidak memuaskan, Dari hasil tanggapan tersebut maka dapat dianalisis sebanyak 22 responden menjawab memuaskan dengan pemberian pelayanan dikarenakan

menurutnya pelayanan yang prima telah sepenuhnya diberikan oleh perusahaan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau yang terbaik merupakan modal utama pada perusahaan tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberian pelayanan pada kategori memuaskan atau baik. Dari segi jumlah layanan yang banyak maka para karyawan tinggal memilih pada bidang yang diminati seperti pelayanan dan penjualan. Pelayanan para karyawan telah berjalan dengan sepatutnya dan telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ada pada umumnya.

5.5.4 Ketepatan Kerja Karyawan yang Tepat Waktu

Dalam suatu perusahaan atau organisasi kinerja karyawan akan baik atau terwujud apabila karyawan dapat mengatur waktu kerja dengan baik. Kinerja karyawan akan efektif jika karyawan dapat membagi waktu dengan sebaik-baiknya, sehingga karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Berikut ini merupakan hasil jawaban responden tentang ketepatan kerja karyawan yang tepat waktu yang dapat dilihat pada tabel diberikut ini:

Tabel 5.21
Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Kerja Karyawan yang Tepat Waktu

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	15	25,86
2	Setuju	33	56,90
3	Cukup Setuju	6	10,34
4	Tidak Setuju	4	6,90
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.21 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden bahwa sebanyak 15 reponden dengan persentase 25,86% menjawab sangat setuju,

kemudian sebanyak 33 responden dengan persentasi 65,90% menjawab setuju, sedangkan ada 6 responden dengan persentase 10,34% menjawab cukup, dan 4 responden dengan presentase 6,90 menjawab tidak setuju, Dari hasil tanggapan diatas maka dapat dianalisis bahwa tanggapan kerja para karyawan dianggap telah baik dan responsive. Yang dikarenakan semua karyawan telah memiliki ilmu pengetahuan dan dapat mengambil keputusan dengan bijak. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan mengenai tanggapan responden tentang ketepatan dalam bekerja dalam kategori setuju atau baik. Hal ini dikarenakan, setiap karyawan memiliki ketepatan dalam bekerja yang berbeda-beda sehingga mereka bisa menyelesaikan tugas tepat waktu. Karyawan bekerja dengan tepat waktu dan telah mencapai target perusahaan tentunya akan mempengaruhi hasil kinerja karyawan itu sendiri. Hasil kerja akan meningkat dengan memanfaatkan waktu dengan seefisien mungkin dan tidak mengulur waktu.

5.5.5 Kemampuan Menganalisis Data atau Informasi

Kemampuan analisis termasuk dalam kemampuan kognitif yang sangat penting. Kemampuan analisis yang baik maka akan menjadi salah satu faktor penentu dalam kesuksesan karier dimasa yang akan datang. Kemampuan analisis sangan penting dikarenakan untuk mengumpulkan informasi serta untuk memecahkan suatu masalah. Berikut ini hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.22
Tanggapan Responden Tentang Mengenai Kemampuan Menganalisis Data dan Informasi

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	30	51,72
2	Baik	24	41,38
3	Cukup Baik	4	6,90
4	Tidak Baik	-	-
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.22 hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi karyawan dalam bekerja sebanyak 30 responden dengan persentase 51,72% menjawab sangat baik, kemudian sebanyak 24 responden dengan persentase 70,69% menjawab baik, selanjutnya sebanyak 4 responden dengan persentase 6,90% menjawab cukup baik. Dari pernyataan tersebut maka dapat dianalisis hasil tanggapan tersebut sudah menunjukkan adanya hasil yang baik terhadap karyawan yang mampu untuk menganalisis data dan informasi-informasi yang diberikan oleh atasan. Informasi ini sangat berarti bagi karyawan yang diakrenakan informasi yang valid akan menjadi patokan para karyawan serta dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan. Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi karyawan dalam bekerja pada kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan para karyawan telah dibelaki ilmu yang dapat menunjang karyawan untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik dan berkompeten. Kemampuan analisis sangan penting dikarenakan untuk mengumpulkan informasi serta untuk memecahkan suatu masalah.

5.5.6 Kualitas Kerja yang Baik

Karyawan yang memiliki intelektual quality (IQ) yang tinggi akan melakukan hal sebaik mungkin untuk hasil yang memuaskan. Kualitas kerja yang tinggi akan menghasilkan sesuatu yang baru PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau sangat membutuhkan kualitas pekerjaan karyawannya karena suatu pekerjaan yang dapat dilakukan dengan tepat waktu dan pekerjaan yang diberikan diluar organisasi akan dilakukan dengan baik pula. Berikut ini merupakan hasil jawaban responden mengenai kualitas kerja yang baik dalam bekerja yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.23
Tanggapan Responden Tentang Kualitas Kerja Yang Tangguh

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	14	24,14
2	Setuju	24	41,38
3	Cukup Setuju	17	29,31
4	Tidak Setuju	3	5,17
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.23 dapat dijelaskan bahwa sebanyak 14 responden dengan persentase 24,14% menjawab sangat setuju dan kemudian sebanyak 24 responden dengan persentase 41,38% menjawab setuju. Selanjutnya 17 responden dengan persentase 29,31 menjawab cukup setuju, dan 3 responden dengan persentase 5,17 menjawab tidak setuju, Dari hasil tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hasil pada kualitas pekerjaan karyawan yang menjawab setuju cukuplah banyak, seorang karyawan yang memiliki mutu yang rendah ini biasanya sering meninggalkan dan menganggap tidak penting suatu pekerjaan yang diberikan pimpinan. Hal ini dikarenakan kurangnya motivasi pada diri sendiri

maupun dari atasan, oleh karena itu mereka tidak terlalu mementingkan mutu atau kualitas kerja yang telah dikerjakan. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan tanggapan mengenai kualitas pekerjaan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau pada kategori setuju atau baik. Hal ini yang dikarenakan mereka memprioritaskan kualitas hasil kerja yang dikerjakan, namun demikian dari banyaknya responden menjawab setuju belum tentu kinerja mereka diatas standar kinerja yang telah ada, namun demikian jawaban tersebut sudah dalam kategori setuju atau baik.

5.5.7 Masuk dan Pulang Tepat Waktu

Jadwal yang menentu akan sangat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi tentunya akan profesional dalam bekerja. Tuntutan atasan akan menjadi sebuah acuan dalam hasil kinerja seorang karyawan. Perlu diketahui tidak semua karyawan masuk dan pulang tepat pada waktunya, karyawan yang memiliki loyalitas itu yang akan melakukan pulang telat agar tugas yang diberikan oleh atasan selesai pada hari itu juga. Adapun tanggapan responden mengenai masuk dan pulang tepat waktu adalah sebagai berikut:

Tabel 5.24
Tanggapan Responden Tentang Masuk dan Pulang Tepat Waktu

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	15	25,86
2	Setuju	23	39,65
3	Cukup Setuju	11	18,96
4	Tidak Setuju	3	5,17
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.24 diatas dipaparkan hasil tanggapan reponden mengenai karyawan masuk dan pulang tepat waktu bahwa sebanyak 15 responden dengan persentase 25,86% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 23 responden dengan persentase 39,65% menjawab setuju, sedangkan sebanyak 11 responden dengan persentase 18,96% menjawab cukup setuju, dan sebanyak 3 responden dengan presentase 5,17% menjawab tidak setuju. Dari hasil tanggapan tersebut maka dapat dianalisis tanggapan responden telah baik dan menunjukkan adanya relasi pada setiap diri karyawan. Mereka sangat memperhatikan betul jika waktu masuk dan pulang kerja yang tepat waktu, karyawan ini mengaggap karena jam pulang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada aturan perusahaan yang mengambil jasanya. Jam pulang kadang berlebih dan tidak sesuai dengan jadwal jam kerja. Berdasarkan penjelasan diatas mengenai karyawan masuk dan pulang tepat waktu maka dapat disimpulkan bahwa responden menjawab pada kategori setuju atau baik atas karyawan yang masuk dan pulang tepat waktu. Hal ini dikarenakan para karyawan telah merasakan adanya waktu dan jam pulang telah tepat waktu dan telah sesuai harapan para karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.

5.5.8 Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu

Waktu merupakan karunia dari sang pencipta yang memiliki sifat tidak dapat disimpan, tidak dapat di ulang dan tidak dapat dihentikan. Dalam suatu perusahaan atau organisasi kinerja karyawan akan baik atau terwujud apabila karyawan dapat mengatur waktu kerja dengan baik. Kinerja karyawan akan efektif jika karyawan dapat membagi waktu dengan sebaik-baiknya, sehingga karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Berikut tanggapan

responden yang menyatakan pekerjaan selesai tepat waktu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.25
Tanggapan Responden Tentang Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	38	65,52
2	Setuju	19	32,76
3	Cukup setuju	1	1,72
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.25 diatas dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu bahwa sebanyak 38 responden dengan persentase 65,52% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 19 responden dengan persentase 32,76% menjawab setuju, dan sebanyak 1 responden dengan persentase 1,72% menjawab cukup setuju. Dari beragamnya tanggapan responden diatas maka dapat dianalisis tanggapan responden ini karyawan kurang cakap dalam menyelesaikan pekerjaannya. Waktu yang diberikan selalu kurang dan tidak memperhatikan betul kualitas kerjanya sehingga timbullah hasil kinerja yang buruk. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan tanggapan mengenai kualitas pekerjaan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau pada kategori setuju atau baik. Hal ini, dikarenakan para karyawan sangat peduli dengan kualitas hasil kerjanya yang telah dikerjakan, namun demikian dari banyaknya responden menjawab setuju belum tentu kinerja mereka diatas standar kinerja yang telah ada, namun demikian jawaban tersebut sudah dalam kategori baik.

5.5.9 Ketaatan Terhadap Aturan

Efisiensi terhadap waktu sangat diperlukan untuk mengatur tugas mana yang harus diselesaikan. Karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar tentunya akan selalu menaati peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dan penjualan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau sangat mengawasi kedisiplinan para karyawan agar tugas yang telah diberikan dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Berikut ini merupakan hasil jawaban responden mengenai ketaatan terhadap aturan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.26
Tanggapan Responden Tentang Ketaatan Terhadap Aturan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	27	46,55
2	Setuju	31	53,45
3	Cukup	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.26 diatas dapat dilihat hasil tanggapan mengenai ketaatan terhadap aturan bahwa ada sebanyak 27 responden dengan persentase 46,55% menjawab sangat setuju, selanjutnya ada 31 responden menjawab setuju dengan persentase 53,45%, Analisis penulis dalam tanggapan ini adalah para karyawan telah menaati peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan pada. PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau. Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan hasil tanggapan responden mengenai ketaatan terhadap aturan berada pada kategori setuju atau baik. Hal ini dikarenakan para karyawan telah patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun

belum tentu dengan adanya peraturan yang telah dibuat para karyawan setuju dan patuh pada peraturan yang telah disepakati antara perusahaan dan para karyawan PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.

5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan

Tabel 5.27
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Kinerja Karyawan (Y)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Proses Kerja	10	25	23	-	-	
	Nilai Bobot	50	100	69	-	-	219
2	Jumlah Kesalahan	31	23	4	-	-	
	Nilai Bobot	155	92	12	-	-	259
3	Jumlah Pemberian Pelayanan	16	22	17	3	-	
	Nilai Bobot	80	88	51	6	-	225
4	Ketepatan dalam Bekerja	15	33	6	4	-	
	Nilai Bobot	75	132	18	8	-	233
5	Kemampuan menganalisis Data dan Informasi	30	24	4	-	-	
	Nilai Bobot	150	96	12	-	-	258
6	Kualitas Kerja yang Baik	14	24	17	3	-	
	Nilai Bobot	70	96	51	6	-	223
7	Masuk dan Pulang Tepat Waktu	15	23	11	3	-	
	Nilai Bobot	75	92	33	6	-	206
8	Pekerjaan Selesai Tepat Waktu	38	19	1	-	-	
	Nilai Bobot	190	76	3	-	-	269
9	Ketaatan Terhadap Aturan	27	31	-	-	-	
	Nilai Bobot	135	124	-	-	-	259
	Total Bobot Skor	-	-	-	-	-	2151

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas mengenai rekapitulasi variabel kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 2151. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi} = 9 \times 5 \times 58 = 2610$$

$$\text{Nilai terendah} = 9 \times 1 \times 58 = 522$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah:

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{2610 - 522}{5} = 418$$

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau, maka dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat Baik} = 2090 - 2508$$

$$\text{Baik} = 1672 - 2090$$

$$\text{Cukup} = 1254 - 1672$$

$$\text{Tidak Baik} = 836 - 1254$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 418 - 836$$

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau berada pada kategori sangat baik. Kriteria penilaian berada diantara 2090 - 2508. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang dihasilkan pun tinggi dan sangat baik, maka pekerjaan yang diberikan akan dapat terselesaikan dengan maksimal dan para karyawan juga menerapkan kedisiplinan sehingga tidak ada masalah dengan pekerjaan yang telah dilakukan.

5.7 Hasil Analisis Data

5.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yaitu pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun hasil olahan data dengan menggunakan *SPSS Versi 24* yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.28
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.826	3.181		4.976	.000
	Konflik Kerja	.580	.084	.676	6.864	.000

Sumber: *Data Olahan Spss 2020*

Model persamaan regresi sederhana dari hasil SPSS tersebut yaitu:

$$Y = 15,826 + 0,580X$$

Dimana:

a = Nilai konstanta 15,826 berarti bahwa nilai konstanta, ketika konflik kerja konstan, maka nilai kinerjanya 15,826.

b = Koefisien regresi konflik kerja sebesar 0,580 menyatakan bahwa apabila konflik kerja meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,580 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara konflik kerja dengan kinerja karyawan, semakin besar konflik kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

5.7.2 Analisis Koefisien Korelasi (r)

Berdasarkan koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel yaitu variabel konflik kerja dan variabel kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau. Hubungan dua variabel tersebut dapat terjadi karena adanya hubungan sebab akibat atau dapat pula terjadi karena kebetulan saja. Kedua variabel dikatakan berkorelasi jika perubahan pada variabel yang satu akan diikuti perubahan pada variabel yang lain. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.29
Hasil Uji Koefisien Korelasi (r)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 ^a	.457	.447	2.8956

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Dari hasil analisis korelasi diatas diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,676 atau sebesar 67,6%. Nilai koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara variabel dependen (konflik kerja) dan independen (kinerja) di PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.

5.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan tabel 5.29 diatas maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,457 atau sebesar 45,7% sedangkan sisanya 54,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel X memengaruhi variabel Y. Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X menerangkan Y.

5.7.4 Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independennya yaitu konflik kerja berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kinerja karyawan. Apabila nilai t hitung > t tabel, maka variabel bebasnya secara individu memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Begitu pun jika tingkat signifikannya apabila < 0,05 maka dapat dikatakan variabel bebasnya secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap terikatnya. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.30
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.826	3.181		4.976	.000
Konflik Kerja	.580	.084	.676	6.864	.000

Sumber: *Data Olahan Spss 2020*

Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel konflik kerja diperoleh nilai t hitung sebesar 6,864 lebih besar dibandingkan dengan t tabel 2,003. Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis diterima. Dengan demikian konflik kerja berpengaruh dan signifikan terhadap meningkatkan kinerja karyawan.

Adapun nilai T tabel didapati dari rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= t (\alpha / 2 ; n-k-1) \\ &= t (0,05 / 2 ; 58 - 1 - 1) \\ &= t (0,025 ; 56) = 2,003 \end{aligned}$$

Keterangan: n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Bebas (X)

$\alpha = 0,05$

5.8 Pembahasan Hasil Penelitian

PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan dan penjualan, memberikan pelayanan kepada *customer* berupa service kendaraan, dan unit kendaraan baru, yang salah satunya ada di Ujung Batu Rokan Hulu Riau, Usaha pelayanan dan penjualan ini, khususnya, transportasi darat ini tumbuh berkembang pesat sampai saat ini terlebih untuk meyakinkan customer yang hendak membeli produk Toyota di Indonesia.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil variabel konflik kerja diduga memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan pada.. Dimana dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta diperoleh hasil bahwa variabel konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan pengujian hipotesis konflik kerja memiliki pengaruh secara parsial dan juga positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau. Hal ini dapat diketahui dengan melihat uji t (parsial) dengan diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel dan dengan tingkat yang signifikan. Hubungan keeratan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau pada kategori kuat, hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi (r) memperoleh nilai sebesar 0,676 atau 67,6% dan kontribusi yang diberikan untuk variabel kinerja karyawan sebesar 45,7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas lebih lanjut dalam penelitian ini. Hal ini terjadi karena penanganan dan pengelolaan konflik karyawan dilakukan secara efisien dan efektif maka dampak positif akan muncul melalui perilaku yang

dinampakan oleh karyawan sebagai sumber daya manusia potensial dengan berbagai akibat seperti meningkatkan ketertiban, kedisiplinan dalam menggunakan waktu bekerja, meningkatkan hubungan kerja sama yang produktif, motivasi kerja, dan semakin berkurangnya tekanan-tekanan yang dapat membuat stres. Hasil penelitian ini menunjukkan kenyataan karyawan PT. Agung Automall, penanganan dan pengelolaan konflik karyawan dilakukan secara efisien dan efektif maka dampak positif akan muncul melalui perilaku yang dinampakan oleh karyawan sebagai sumber daya manusia potensial dengan berbagai akibat seperti meningkatkan ketertiban, kedisiplinan dalam menggunakan waktu bekerja, meningkatkan hubungan kerja sama yang produktif, motivasi kerja dan semakin berkurangnya tekanan-tekanan dalam pekerjaan.

Konflik merupakan bagian yang tak dapat terpisahkan dari masyarakat. Dalam sebuah instansi konflik sosial juga dapat dirasakan oleh seluruh lapisan pegawai. Ini terjadi pada perusahaan terdapat konflik sosial yang dirasakan yaitu adanya konflik yang terjadi antara masing-masing individu karena terdapat peran ganda dalam menjalankan tugas perusahaan. Perusahaan yang memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu atau kelompok dengan kinerja perusahaan. Dari konflik yang terjadi pada karyawan tersebut maka akan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun.

Konflik bisa menimbulkan dampak negatif misalnya, melemahnya hubungan antar pribadi, timbulnya sikap marah, perasaan terluka, keterasingan. Akibat dari itu semua aktivitas produksi dapat terganggu karena akan terjadi pemborosan waktu dan energi untuk menenangkan, individu-individu yang terlibat

akan mengalami stress yang dapat mengurangi kinerjanya. Akan tetapi, tidak hanya itu saja akibat yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara cermat dan tepat, dapat pula berakibat langsung pada diri pegawai, karena mereka berada dalam suasana serba salah, sehingga mengalami tekanan jiwa. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamauka Marsello Giovanni (2015) dan penelitian yang dilakukan oleh Berlia Ade Sinta (2018).



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1. Konflik kerja pada PT. Agung Automall dapat disimpulkan bahwa konflik yang terjadi pada perusahaan dirasa sudah baik, karyawan memiliki emosional yang baik sehingga kemunculan konflik dalam bekerja jarang terjadi dalam diri karyawan ataupun antara atasan dan bawahan ataupun rekan kerja.
2. Kinerja yang dihasilkan pada PT. Agung Automall dalam kategori sangat baik,hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang dihasilkan sangat baik,maka pekerjaan yang diberikan akan dapat terselesaikan dengan maksimal dan para karyawan menerapkan kedisiplinan sehingga tidak ada masalah dalam pekerjaan yang diberikan.
3. Konflik kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau. Hal ini dibuktikan dengan nilai dengan uji secara parsial dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan ke arah positif.
4. Hubungan keeratan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau pada kategori kuat. Hal ini menunjukkan jika karyawan dapat mengontrol emosional maka konflik kerja dapat di selesaikan dengan baik.

5. Konflik yang terjadi pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau tentunya memiliki dampak positif dan negatif, dampak yang terjadi jika adanya konflik para karyawan akan lebih mengintropeksi diri untuk tidak melakukan kesalahan antara atasan kepada bawahan ataupun dengan rekan kerja.

6.2 Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada perusahaan agar memberikan pengarahan yang baik kepada setiap karyawan agar tidak timbul konflik antar karyawan, seperti pada karyawan dengan menekankan kepada karyawan agar mau bekerja secara tim ataupun secara kelompok.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan variabel konflik kerja memiliki nilai skor terendah dengan indikator kesalahan pemahaman dan nilai skor tertinggi dengan indikator tingkat tugas yang di berikan, saran penulis hendaknya karyawan dapat menganalisa terlebih dahulu sebelum mengambil keputusan dan tingkat tugas yang diberikan sebaiknya dipertahankan agar menghasilkan yang baik.
3. Kemudian kinerja karyawan memiliki skor terendah pada indikator masuk dan pulang tepat waktu dan nilai skor tertinggi pada indikator pekerja selesai tepat waktu, saran penulis sebaiknya perusahaan dapat bijak lagi dalam mengambil tindakan terhadap karyawan yang datang terlambat dan sebaiknya perusahaan memberikan uang lembur jika karyawan telat pulang kerja.

4. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi tingginya kinerja yang terjadi pada PT. Agung Automall Cabang Ujung Batu Rokan Hulu Riau.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina., & Ellitan, Lena. (2009). *Manajemen Sumber Daya manusia dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Dickdick, Sodikin. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat: Jakarta.
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Alfabeta: Bandung.
- Fahmi, Irham. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja Edisi Pertama*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Faradita Yesi. 2017. *Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kantor Pada PT. Pamapersada Nusantara Distrik Indo di Bontang*, Jurnal Administrasi Bisnis Vol 5 (4) Hal: 1395-1407 ISSN 2355-5408 (Jurnal).
- Fitriana, Yudha Rahayu. 2013. *Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Pegawai Perusahaan Roti Salwa Trenggalek*. FISIP Vol. 5: Edisi II Juli – Desember 2018 (Jurnal).
- Handoko T. Hani. 2009. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. BPFE: Yogyakarta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kreitner Robert dan Kinicki Angelo. 2014. *Perilaku Organisasi Edisi 9 Buku Ke 2*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Evaluasi kerja SDM*. Revika Aditama: Bandung.
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nitisemito, Alex S. 2010. *Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesi: Jakarta.
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Aini Syam: Pekanbaru.
- Ramadhan, Andri & Walangutu Harry. 2018. *Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Manado*. Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi, Vol. 6 No. 3 Tahun 2018 ISSN: 2338 – 9605 (Jurnal).

- Rivai, Veithzal dkk. 2013. *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik. Edisi 1 Cetakan*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Rivai, dan Basri. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Rusby, Zulkifli. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins & Judge. 2011. *Perilaku Organisasi Edisi 12*. Penerbit: Salemba Empat.
- Saina, Nur. 2013. *Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate*. Fakultas Ekonomi, Universitas Khairun Ternate (Jurnal).
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Suhartini & Nana. 2012. *Pengaruh Konflik Peran Terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Indoturbine Jakarta*. Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis Sektor Publik. Vol. 8 No. 1, hal. 57-77 (Jurnal).
- Surya, Agung & Pupung Purnamasari. 2019. *Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. YKT Gear Indonesia*. STIE. Pertiwi Volume 1 No.1 2019 (Jurnal).
- Syahirman & Indris Umiyati. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Citrabooks Indonesia: Jakarta.
- Winardi. 2009. *Manajemen Perilaku Organisasi Edisi Revisi*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Winardi. 2009. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Salemba Humanika: Jakarta.
- Veithzal dkk. 2014. *Manajemen Sumberdaya Perusahaan Teori dan Praktek Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zainal, Veithzal Rivai dkk. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Edisi ke-3 Cetak ke-6*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.