



SKRIPSI

PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau*



OLEH :

MUHAMMAD RAFI

NPM: 185210235

DOSEN PEMBIMBING:

Abd. Razak Jer SE., M.Si

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022

ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax: +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Rafi
PM : 185210235
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU

Disahkan Oeh:

PEMBIMBING

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

DEKAN

KETUA PRODI

Dr. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.



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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
DOKUMEN INI ADALAH A.SIP MILIK



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

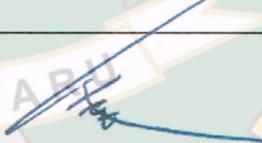
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
 Telp. +62 761 674674 Fax +62 761 674681 Email info@uir.ac.id Website www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Rafi
 NPM : 185210235
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Sponsor : Abd. Razak Jer, SE., M.Si.
 Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU

Dengan perincian bimbingan skripsi sebagai berikut :

| NO. | Tanggal | Berita Acara | Paraf Sponsor |
|-----|------------------|----------------------|--|
| 1 | 14 April 2022 | ok..sempro |  |
| 2 | 19 November 2022 | perbaiki sesuai sara |  |

Pekanbaru, 19 Januari 2022

Wakil Dekan I



Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
 NPK. 19790914 200501 2 002

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

ARSIP MILIK :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الریویة

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email: info@uir.ac.id Website: www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 0059/KPTS/FE-UIR/2023, Tanggal 12 Januari 2023, Maka pada Hari 12 Januari 2023 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi Manajemen Tahun Akademis 2022/2023.

1. Nama : Muhammad Rafi
2. NPM : 185210235
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU
5. Tanggal Ujian : 12 Januari 2023
6. Waktu Ujian : 60 menit
7. Tempat Ujian : Ruang 1
8. Yudicium/Nilai : Lulus (B+) 78.00
9. Keterangan lain : Aman dan lancar

PANITIA UJIAN

Ketua

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
Wakil Dekan Bidang Akademis

Sekretaris

Abd. Razak Jer, SE., M.Si.
Kaprodik Managemen

Dosen Penguji

1. Abd. Razak Jer, SE., M.Si.
2. Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A.
3. Awliya Afwa, SE., MM.

Notulen

1. Imam Hanafi, SE. MM

Pekanbaru, 12 Januari 2023

Mengetahui
Dekan,



Dr. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS
LOKASI: JALAN KAHARUDDIN NASUTION NO. 113
PEKANBARU RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR: 0059/Kpts/FE-UIR/2023

TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA 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/III/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:

Nama : Muhammad Rafi
 NPM : 185210235
 Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU

2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

| No. | Nama | Pangkat/Golongan | Bidang Diuji | Jabatan |
|-----|-------------------------------------|--------------------------|-------------------|------------|
| 1. | Abd. Razak Jer, SE., M.Si. | Penata, C/c | Materi | Ketua |
| 2. | Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A. | Pembina Utama Madya, D/d | Sistematika | Sekretaris |
| 3. | Awliya Afwa, SE., MM. | Penata, C/c | Methodologi | Anggota |
| 4. | Imam Hanafi, SE. MM | | Penyajian, Bahasa | 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 : 12 Januari 2023
 Dekan,

Dr. Hj. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C

Tembusan disampaikan kepada :

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

DOKUMEN INI ADALAH PERPUSTAKAAN MILIK UNIVERSITAS ISLAM RIAU

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Nomor: 1537/Kpts/FE-UIR/2021

**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Membaca : Surat Penetapan Ketua Program Studi Manajemen tanggal, 2021-11-25 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Menimbang : 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. Undang-Undang Nomor : 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 5. SK. Dewan Pimpinan YLPI Riau Nomor : 106/Kpts. AYLPI/VI/2017 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Riau Periode. 2017-2021
 6. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau.
 7. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing tugas akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau
a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

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

| No. | Nama | Jabatan Fungsional | Keterangan |
|-----|----------------------------|--------------------|------------|
| 1. | Abd. Razak Jer, SE., M.Si. | Lektor | Pembimbing |

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah :
- N a m a : Muhammad Rafi
N P M : 185210235
Jurusan/Jenjang Pendd. : Manajemen
Judul Skripsi : " PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU "
3. Tugas Pembimbing berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau.
4. Dalam pelaksana bimbingan supaya memperhatikan Usul dan Saran dari Forum Seminar Proposal, kepada Dosen pembimbing diberikan Honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali.
- Kutipan : disampaikan kepada Ybs untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di: Pekanbaru
Pada Tanggal: 01 Desember 2021
Dekan



Dr. Hj. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Kepada Yth. Ketua Program Studi EP, Manajemen dan Akuntansi
2. Arsip File : SK.Dekan Kml Haj

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الریویة

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Rafi
NPM : 185210235
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU
Hari/Tanggal Seminar : 12 Januari 2023
Tempat : Ruang 1
Dosen Pembimbing

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

Dosen Pembahas/Penguji

| No. | Nama | Tanda Tangan | Keterangan |
|-----|-------------------------------------|--------------|------------|
| 1. | Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A. | | |
| 2. | Awliya Afwa, SE., MM. | | |

Hasil Seminar : Lulus dengan perbaikan (Total Nilai 78.00)

Mengetahui
An. Dekan

Pekanbaru, 12 Januari 2023
Ketua Prodi

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
Wakil Dekan I

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Muhammad Rafi
 NPM : 185210235
 Judul Proposal : PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU
 Penguji : 1. Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A.
 2. Dr. Desy Mardianty, SE., MM.
 Hari/Tanggal Seminar : 20 Juli 2022
 Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :
 Judul : Disetujui
 Permasalahan : Jelas
 Tujuan Penelitian : Jelas
 Hipotesa : Sesuai
 Variabel yang diteliti : Jelas
 Alat yang dipakai : Sesuai
 Populasi dan sampel : Jelas
 Cara pengambilan sampel : Sesuai
 Sumber data : Jelas
 Cara memperoleh data : Jelas
 Teknik Pengolahan data : Jelas
 Daftar kepustakaan : Cukup
 Teknik penyusunan laporan : Jelas
 Kesimpulan tim seminar : Tidak perlu diseminarkan kembali

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

| No. | Nama | Jabatan pada Seminar | Tanda Tangan |
|-----|-------------------------------------|----------------------|--------------|
| 1. | Abd. Razak Jer, SE., M.Si. | Ketua | |
| 2. | Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A. | Anggota | |
| 3. | Dr. Desy Mardianty, SE., MM. | Anggota | |



Mengetahui
 An. Dekan Bidang Akademis

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.

Pekanbaru, 20 Juli 2022
 Sekretaris

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

Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PERPUSTAKAAN SOEMAH S

DOKUMEN ADALAH RASMI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
الجامعة الإسلامية الریویة

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674691 Email : info@ulr.ac.id Website : www.eco.ulr.ac.id

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Muhammad Rafi
NPM : 185210235
Program Studi : Manajemen
Topik : MSDM Kontemporer
Pembimbing : Abd. Razak Jer, SE., M.Si.

Pekanbaru, 12 November 2021

Menyetujui,



Abd. Razak Jer, SE., M.Si.
NPK. 86 0802 062

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :
PERPUSTAKAAN SOEMAN HS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
الجامعة الإسلامية الریویة

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

Pekanbaru, 01 Desember 2021

Nomor : 1038/E-UIR/27-Fekon/2021

Lampiran : -

Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Kepada Yth. : Pimpinan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wbr..

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa :

Nama : Muhammad Rafi
NPM : 185210235
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Riau
Jurusan/Program Studi : Manajemen

Mahasiswa berikut di atas bermaksud akan mengambil data dan informasi pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan. Adapun judul penelitian mahasiswa tersebut :

"" PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU ""

Data/informasi yang Bapak/Ibu berikan akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian dan tidak akan dipublikasikan.

Demikianlah kami sampaikan, atas kerjasamanya kami haturkan terima kasih.

Wassalam,
Wakil Dekan I



Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
NPK. 19790914 200501 2 002

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Islam Riau
Di
Tempat

Pekanbaru :
Nomor : GAPURA/GM/2.091 / - /202
Lampiran : -
Perihal : **Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan Izin Studi Pendahuluan untuk Penyusunan Skripsi mahasiswa atas nama Muhammad Rafi / 185210235 dengan judul " Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gapura Angkasa – Pekanbaru ".

Kami sampaikan beberapa hal :

1. Pada dasarnya kami tidak keberatan, maka kami dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut.
2. Izin melakukan penelitian diberikan untuk keperluan Akademik.
3. Waktu Pengambilan data harus dilakukan di waktu hari kerja.

Demikian disampaikan surat balasan dari kami, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

PT. GAPURA ANGKASA
GENERAL MANAGER



Gapura
CABANG PEKANBARU

ADE CHANDRA

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
DOKUMEN ADALAH MILIK :
PEKANBARU



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : MUHAMMAD RAFI
NPM : 185210235
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU
PEMBIMBING : ABD RAZAK JER, SE., M.SI

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 22% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 November 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rafi
Tempat tanggal lahir : Padang, 16 Oktober 1999
Npm : 185210235
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar dan murni dari hasil saya sendiri, bukan merupakan hasil karya orang lain dan sistematika penulisan sudah mengikuti kaidah dan karya tulis ilmiah Universitas Islam Riau. Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut baik disengaja ataupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian saya terbukti melakukan plagiat saya bersedia menerima konsekuensi dari pihak fakultas maupun pihak Universitas.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia di tuntutan atau dihukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pekanbaru, Januari 2023
buat pernyataan



Muhammad Rafi

NPM : 185210235

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU

OLEH
MUHAMMAD RAFI

185210235

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan di PT Gapura Angkasa Pekanbaru yang berjumlah 66 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini ialah menggunakan teknik sampel jenuh. Dalam hal ini peneliti mengambil sampel seluruh karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dengan menyebarkan kuisioner kepada para karyawan yang berjumlah 66 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian diperoleh bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dipengaruhi oleh Konflik Kerja sebesar 52.8%, sedangkan selebihnya 47,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Perusahaan diharapkan agar selalu memperhatikan dan mengawasi bagaimana karyawan bekerja supaya dapat mengurangi terjadinya konflik kerja karena dapat meurunkan kinerja karyawan.

Kata Kunci : Konflik Kerja, Kinerja Karyawan

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



ABSTRACT

EFFECT OF EMPLOYMENT CONFLICT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU

By:

MUHAMMAD RAFI

185210235

This research was conducted with the aim of knowing the effect of work conflict on employee performance at PT. Pekanbaru Space Gate. The research population is all employees at PT Gapura Angkasa Pekanbaru, totaling 66 people. The sampling technique in this research is using the saturated sample technique. In this case the researchers took a sample of all employees of PT. Gapura Angkasa Pekanbaru by distributing questionnaires to employees totaling 66 samples. The analytical method used is descriptive analysis and simple regression analysis. The results showed that work conflict had a significant effect on the performance of employees of PT. Pekanbaru Space Gate. Employee Performance PT. Gapura Angkasa Pekanbaru is influenced by work conflict by 52.8%, while the remaining 47.2% is influenced by other factors not observed in this study. Companies are expected to always pay attention and supervise how employees work in order to reduce the occurrence of work conflicts because it can reduce employee performance.

Keywords: *Work Conflict, Employee Performance*

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**

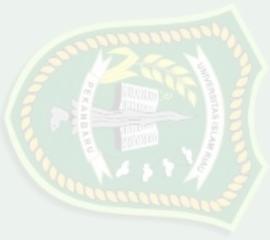


KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam serta junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU”** untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

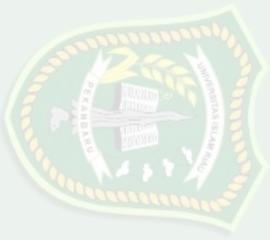
Namun penyusunan skripsi ini tidak lepas dari orang sekitar penulis yang telah berkontribusi memberikan dukungan serta pertolongannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Bapak Prof.Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
3. Ibu Dina Hidayat, SE., M.Si, Ak., CA selaku Wakil Dekan I, Hj. Ellyan Sastraningsih, M.Si selaku Wakil Dekan II, Dr. H. Zulhelmi, M. Hatta, SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
4. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.



5. Bapak Awliya Afwa, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
6. Bapak Abd.Razak Jer, SE. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya selama penulisan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. H. Detri karya. SE., MA dan Ibu Dr. Desy Mardianty SE., MM selaku penguji I dan Penguji II yang telah memberikan bimbingan saran dan kritik yang membangun kepada penulis.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta seluruh pimpinan, staf tata usaha, staf perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Universitas Islam Riau yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teristimewa kepada Orang Tua Ayah Salimin dan Ibu Elmita yang telah membesarkan dan memberikan kasih sayang serta mendo`a kan, setiap langkah perjalanan penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan Sandi Kurniawan, SE; Wan Fauzi Kurniawan, SE; Julius Pandiangan, SE; Alaf Novalino, Alfath Faizal, Hari Pratama dan Yogi Pratama yang sedang berjuang mendapatkan gelar SE semoga selalu dilancarkan. Spesial teruntuk Annisa Rachmi Aprilia yang menjadi support sistem terbaik yang selalu menemani susah dan senang dalam membuat skripsi.

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



Akhirnya dengan ketulusan hati, Penulis sadar bahwa masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat diharapkan untuk meningkatkan kemampuan penulis, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca.

Pekanbaru, 27 Agustus 2022

Penulis,

Muhammad Rafi



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

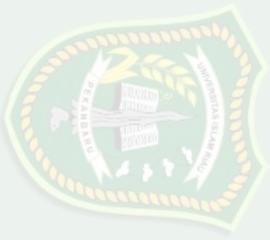
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 6 |
| BAB II | 7 |
| TELAAH PUSATAKA DAN HIPOTESIS..... | 7 |
| 2.1 Kinerja karyawan | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Kinerja..... | 7 |
| 2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan..... | 8 |
| 2.1.3 Indikator Kerja | 10 |
| 2.1.4 Penilaian Kinerja Karyawan | 12 |
| 2.1.5 Hubungan Konflik terhadap Kinerja Karyawan | 13 |
| 2.2 Konflik Kerja..... | 14 |
| 2.2.1 Pengertian Konflik Kerja | 14 |
| 2.2.2 Padangan Tentang Konflik..... | 15 |
| 2.2.3 Jenis Konflik | 17 |
| 2.2.3 Akibat-akibat Konflik | 18 |
| 2.2.5 Penyebab Timbulnya Konflik | 21 |
| 2.2.6 Dimensi Konflik Kerja..... | 22 |
| 2.3 Hubungan Konfik Terhadap Kinerja Karyawan..... | 24 |



| | | |
|--------------------------------|--|-----------|
| 2.4 | Penelitian Tedahulu | 24 |
| 2.5 | Kerangka Pemikiran | 27 |
| 2.6 | Hipotesis Penelitian | 28 |
| BAB III..... | | 29 |
| METODE PENELITIAN | | 29 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2 | Lokasi Penelitian | 29 |
| 3.3 | Populasi | 29 |
| 3.4 | Sampel | 30 |
| 3.5 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 30 |
| 3.6 | Jenis dan Sumber Data | 31 |
| 3.7 | Teknik Analisa Data | 32 |
| 3.7.1 | Uji Validitas | 33 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas | 33 |
| 3.7.3 | Analisis Regresi Sederhana..... | 33 |
| 3.7.4 | Uji Asumsi Klasik..... | 34 |
| 3.7.5 | Uji Hipotesis..... | 35 |
| 3.7.6 | Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 35 |
| BAB IV | | 35 |
| HASIL PENELITIAN | | 35 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 35 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat PT. Gapura Angkasa Pekanbaru | 35 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi PT. Gapura Angkasa Pekanbaru..... | 37 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa Pekanbaru | 37 |
| 4.1.4 | Kegiatan usaha PT. Gapura Angkasa Pekanbaru | 40 |
| 4.2 | Hasil Penelitian Dan Pembahasan | 42 |
| 4.2.1 | Karakteristik Umum Responden Penelitian | 42 |
| 4.2.2 | Uji Instrumen Penelitian | 48 |
| 4.2.3 | Analisis Deskriptif Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru..... | 51 |
| 4.2.4 | Uji Asumsi Klasik..... | 82 |



| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 4.2.5 | Analisis Regresi Berganda | 84 |
| 4.2.6 | Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 85 |
| 4.2.7 | Uji Signifikansi Parsial (Uji t) | 86 |
| 4.3 | Pembahasan | 87 |
| BAB V | | 88 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 88 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 88 |
| 5.2 | Saran | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 90 |

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Komposisi Jumlah Karyawan Bagian Operation Pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru | 4 |
| Tabel 1. 2 Komposisi Jumlah Karyawan Bagian Office Pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru | 5 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 25 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel..... | 30 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia | 44 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 45 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja | 46 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan | 47 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas..... | 49 |
| Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Reliabilitas | 51 |
| Tabel 4. 8 Tanggapan responden tentang kesalahan dalam menyampaikan informasi | 53 |
| Tabel 4. 9 Tanggapan responden tentang bahasa sulit dipahami | 54 |
| Tabel 4. 10 Tanggapan responden tentang perbedaan persepsi dari informasi yang diberikan..... | 56 |
| Tabel 4. 11 Tanggapan responden tentang nilai individual terhadap sesama | 58 |
| Tabel 4. 12 Tanggapan responden tentang sikap kerja dalam perusahaan | 59 |
| Tabel 4. 13 Tanggapan responden tentang kemampuan intelektual dalam perusahaan..... | 60 |
| Tabel 4. 14 Tanggapan responden tentang kesesuaian tujuan dalam perusahaan. 62 | |
| Tabel 4. 15 Tanggapan responden tentang tugas yang diberikan dalam perusahaan | 63 |
| Tabel 4. 16 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel Konflik Kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru | 65 |
| Tabel 4. 17 Tanggapan responden tentang ketelitian kerja..... | 68 |



| | |
|---|----|
| Tabel 4. 18 Tanggapan responden tentang kecakapan kerja..... | 69 |
| Tabel 4. 19 Tanggapan responden tentang kesempurnaan kerja..... | 70 |
| Tabel 4. 20 Tanggapan responden tentang hasil kerja | 71 |
| Tabel 4. 21 Tanggapan responden tentang pencapaian target kerja..... | 73 |
| Tabel 4. 22 Tanggapan responden tentang ketepatan waktu..... | 74 |
| Tabel 4. 23 Tanggapan responden tentang kerjasama antar karyawan | 75 |
| Tabel 4. 24 Tanggapan responden tentang melakukan pekerjaan dengan akurat . | 77 |
| Tabel 4. 25 Tanggapan responden tentang kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan..... | 78 |
| Tabel 4. 26 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel Kinerja Karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru | 79 |
| Tabel 4. 27 Hasil Uji Normalitas | 82 |
| Tabel 4. 28 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana | 84 |
| Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 85 |
| Tabel 4. 30 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) | 86 |

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

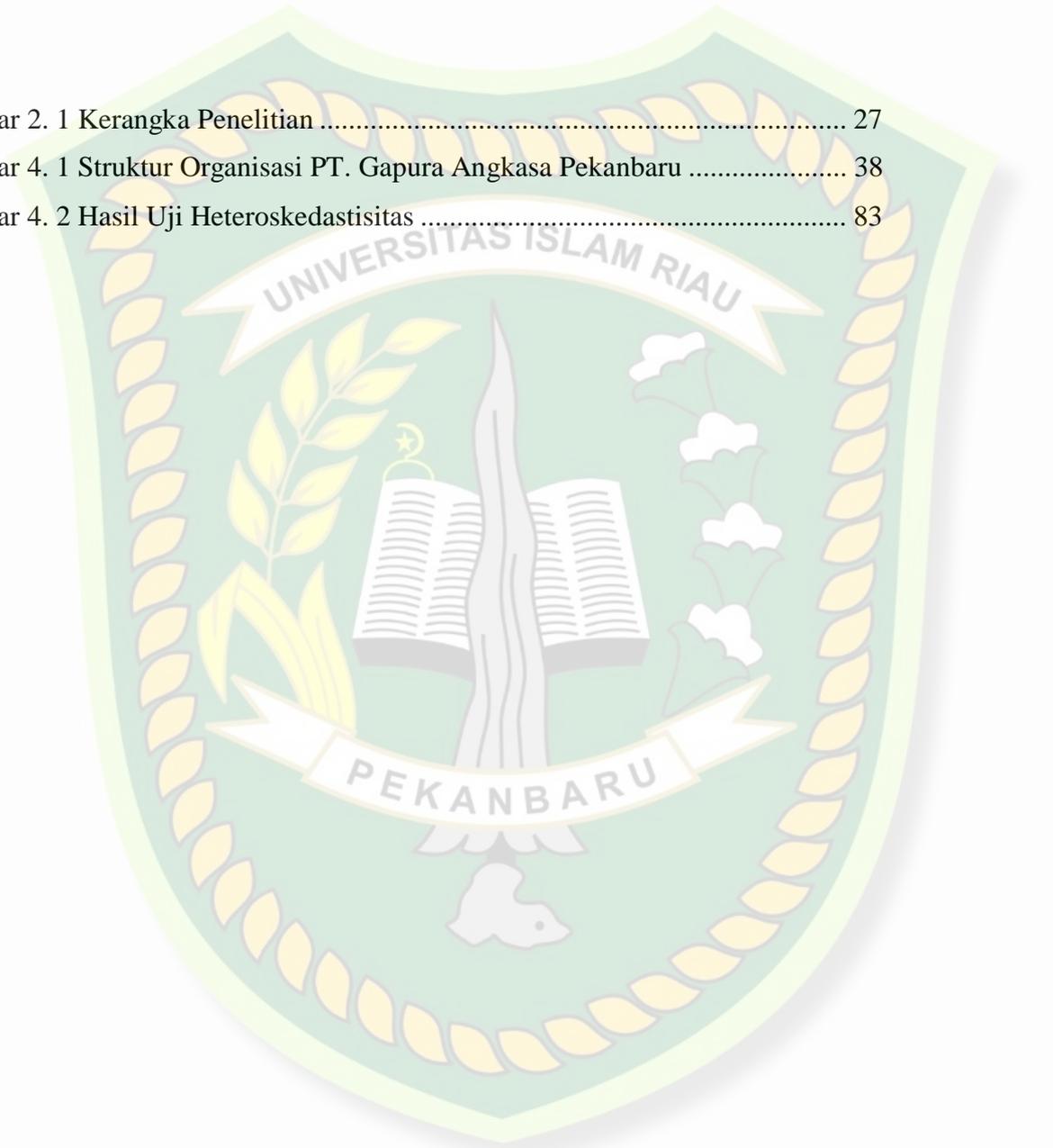
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian | 27 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa Pekanbaru | 38 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 83 |



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian | 93 |
| Lampiran 2 Rekapitulasi Skor Responden Variabel Konflik Kerja..... | 97 |
| Lampiran 3 Rekapitulasi Skor Responden Variabel Kinerja Karyawan..... | 99 |
| Lampiran 4 Uji Validitas Variabel Konflik Kerja..... | 101 |
| Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan | 102 |
| Lampiran 6 Uji Reabilitas Variabel Konflik Kerja dan Kinerja Karyawan..... | 103 |
| Lampiran 7 Grafik Histogram..... | 104 |
| Lampiran 8 Grafik Normal P-P Plot Uji Normalitas | 104 |
| Lampiran 9 Tabel Analisis Regresi Sederhana..... | 105 |
| Lampiran 10 Tabel Uji Koefisien Determinasi..... | 105 |
| Lampiran 11 Tabel Uji Hipotesis..... | 105 |

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu asset yang dimiliki perusahaan, pihak manajemen harus sentasa memperhatikan kebijakan yang diambilnya dalam memberikan kesempatan bagi sumber daya manusia yang dimilikinya untuk maju dan berkembang bersama-sama agar dapat mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Dengan demikian perlu adanya kerjasama antara perusahaan dan sumber daya manusia yang dimiliki yaitu karyawan, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Dengan adanya sumber daya manusia, tenaga kerja memiliki peranan penting pada organisasi karena di dalam sumber daya manusia memiliki peranan strategis sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian, pengawasan, dan pelaksanaan operasional organisasi. Tersedianya sumber daya manusia bukanlah jaminan bahwa organisasi dapat dikelola dengan baik. Untuk itu dibutuhkan tenaga kerja yang terampil dan profesional. Sehingga dapat memberikan kontribusi dan kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut.

Menurut Robbins (2008:175) menjelaskan korelasi antar level konflik dengan kinerja atau produktivitas unit instansi. Jika terjadi konflik level yang rendah maka prestasi kerja dari suatu unit kerja akan rendah, maka sebaliknya,

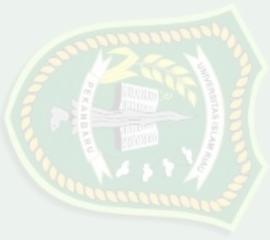
jika terjadi konflik level yang lebih tinggi, maka kinerja unit akan mulai meningkat.

Jika konflik terus terjadi, maka ia akan berubah menjadi disfungsional dan seterusnya menjadi konflik yang destruktif, tenaga energy waktu dan kekuasaan, akan terserap oleh konflik yang terjadi.

Konflik dapat terjadi jika adanya perbedaan diantara dua orang atau lebih misalnya perbedaan persepsi, persaingan , tujuan dan perbedaan lainnya yang terjadi diantara kelompok, individu dan organisasi. Konflik dapat berdampak baik dan buruk tergantung bagaimana pimpinan mengontrol terjadinya konflik. Dampak Positif yang terjadi pada konflik dapat memicu karyawan untuk lebih produktif dan meningkatkan kinerja, Sedangkan dampak Negatif pada Konflik misalnya dapat menyebabkan tekanan pada individu atau kelompok yang lainnya sehingga dapat mengganggu dan menghambat kinerja karyawan dalam bekerja.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja perusahaan yang stagnan atau buruk, menandakan perusahaan lamban dalam beradaptasi dengan perkembangan berbagai lingkungan. Jika tingkat konflik terlalu tinggi dapat menimbulkan hambatan, menjadi tidak kooperatif dan menghambat dalam pencapaian perusahaan.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan dengan karyawan berkinerja baik maka kinerja perusahaan tersebut kemungkinann besar juga akan naik, sehingga dalam hal ini kinerja individu atau kelompok sangat erat dalam kaitannya dengan kinerja perusahaan. Perusahaan membutuhkan orang-orang yang memiliki

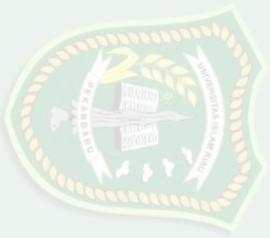


kuantitas dan kualitas pekerjaannya, seperti ketertiban, disiplin, ketelitian, dan keterkaitan hasil, tanpa mengabaikan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam situasi normal.

PT. Gapura Angkasa adalah Perusahaan Pelayanan Darat terhadap Pesawat Udara (Ground Handling) yang didirikan oleh tiga perusahaan BUMN yang sudah ada yaitu PT Garuda Indonesia, PT Angkasa Pura I & II, yang 100% sahamnya dimiliki oleh Pemerintah hanya statusnya bukan BUMN. PT.Gapura Angkasa Berdiri Pada Tanggal 26 Januari 1998 dan bersamaan dengan ulang Tahunnya PT.Garuda Indonesia, maka komisaris dari ketiga Perusahaan tersebut memutuskan untuk mendirikan PT.Gapura Angkasa sebagai perusahaan yang melayani Penerbangan Domestik dan Internasional di pelabuhan Udara PT.Gapura Angkasa terus menerus menjaga kualitas Pelayanan.

Tanggung Jawab dari kewajiban PT.Gapura Angkasa untuk menjadi pelengkap dan untuk bekerja sama dalam melayani Operasional Penerbangan di Indonesia dan untuk memberikan kecekapan dan ketetapan pekalanan yang hanya dapat diraih dengan mengembangkan sistem Manajemen, peralatan yang layak dipakai dan memiliki motivasi tinggi merupakan kunci utama perjalanan perusahaan.

PT.Gapura Angkasa diharapkan mampu menciptakan sinergisitas yang kuat sehingga tercapainya kinerja perusahaan yang sehat, profesionalisme yang pada akhirnya mengembangkan isi perusahaan untuk menjadi Perusahaan Ground Handling yang terbaik di Asia. Perusahaan memiliki total 66 karyawan diantaranya:



**Tabel 1. 1 Komposisi Jumlah Karyawan Bagian Operation Pada PT. Gapura
Angkasa Pekanbaru**

| No. | Jabatan | Jumlah karyawan |
|-----|--------------------------------|-----------------|
| 1. | Operation Officer | 1 |
| 2. | PBCM Handling Officer | 17 |
| 3. | GSE Operation | 7 |
| 4. | Supervisor of operation Office | 1 |
| 5. | Operation Officer/ FOO | 3 |
| 6. | Loading Master | 1 |
| 7. | Cargo | 3 |
| 8. | Ramp | 5 |
| 9. | Avsec | 5 |
| 10. | Loading Unloading | 18 |
| | Jumlah | 61 |

Sumber: PT. Gapura Angkasa

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahawa jumlah karyawan digolongkan berdasarkan bagian operation terdapat sebanyak 61 karyawan. Jumlah karyawan ditentukan berdasarkan posisi pekerjaan dan pembagian kerja, dan semua perusahaan menginginkan kinerja dan ketelitian masing-masing karyawan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, pada bagian operation di PT. Gapura Angkasa Pekanbaru masih ditemukan konflik seperti : (1) Masing-masing bagian mempunyai pendapat, dan kebiasaan kerja yang berbeda sehingga terjadi kesalahpahaman. (2) Kesalahpahaman antara pilot airlines yang butuh kelistrikan pesawat namun GSE Operation memberikan Air Statert Unit (ASU). (3) Pengiriman cargo dengan dokumen tidak lengkap yang menimbulkan konflik pada bagian cargo. (4) Konflik di bagian loading unloading bagasi salah kirim barang ke lain daerah. (5) Konflik bagian PBCM yang memberikan double sheet penumpang sehingga terjadi keributan.

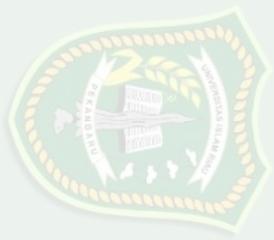
Tabel 1. 2 Komposisi Jumlah Karyawan Bagian Office Pada PT. Gapura**Angkasa Pekanbaru**

| No. | Jabatan | Jumlah karyawan |
|-----|------------------------------------|-----------------|
| 1. | General Manager | 1 |
| 2. | Supervisor Of Adminitation finance | 1 |
| 3. | Finance Officer | 1 |
| 4. | HR / GA | 1 |
| 5. | Adm Keu | 1 |
| | Jumlah | 5 |

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahawa jumlah karyawan digolongkan berdasarkan bagian office terdapat sebanyak 5 karyawan. PT Gapura Angkasa meskipun karyawannya mengutamakan kedisiplinan, ketelitian dan ketanggapan, terdapat bebrapa ketidak akuratan dan kesalahan dalam kinerja yang dapat menimbulkan Konflik. Fenomena terkait dengan konflik pada bagian ini sebagai berikut: (1) Pada bagian finance terjadi kelalaian pencatatan penagihan terhadap pihak airlines dengan alat yang digunakan sehingga terjadi konflik. (2) Tidak Seimbangny Jumlah karyawan dengan banyaknya jenis pekerjaan yang ditugaskan (3) Kesalahpahaman terkait pengeluaran keuangan yang tidak semestinya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut dan menuangkan nya dalam bentuk skripsi dengan judul penelitian: **“PENGARUH KONFLIK KERJA TERADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA PEKANBARU”**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah yang ingin penulis bahas didalam proposal ini adalah

“Apakah Konflik kerja Berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru?”

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka tujuan peneliti yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Konflik Kerja pada PT.Gapura Angkasa Pekanbaru.
2. Untuk mengathui pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru.

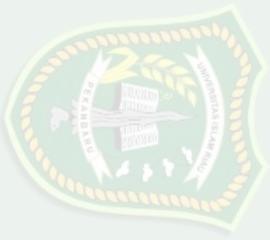
1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sumber infomasi berharga karena dapat meningkatkan wawasan penulis, ilmu pengetahuan penulis sehubungan dengan konflik kerja dalam perusahaan dan kinerja karyawan dalam perusahaan.



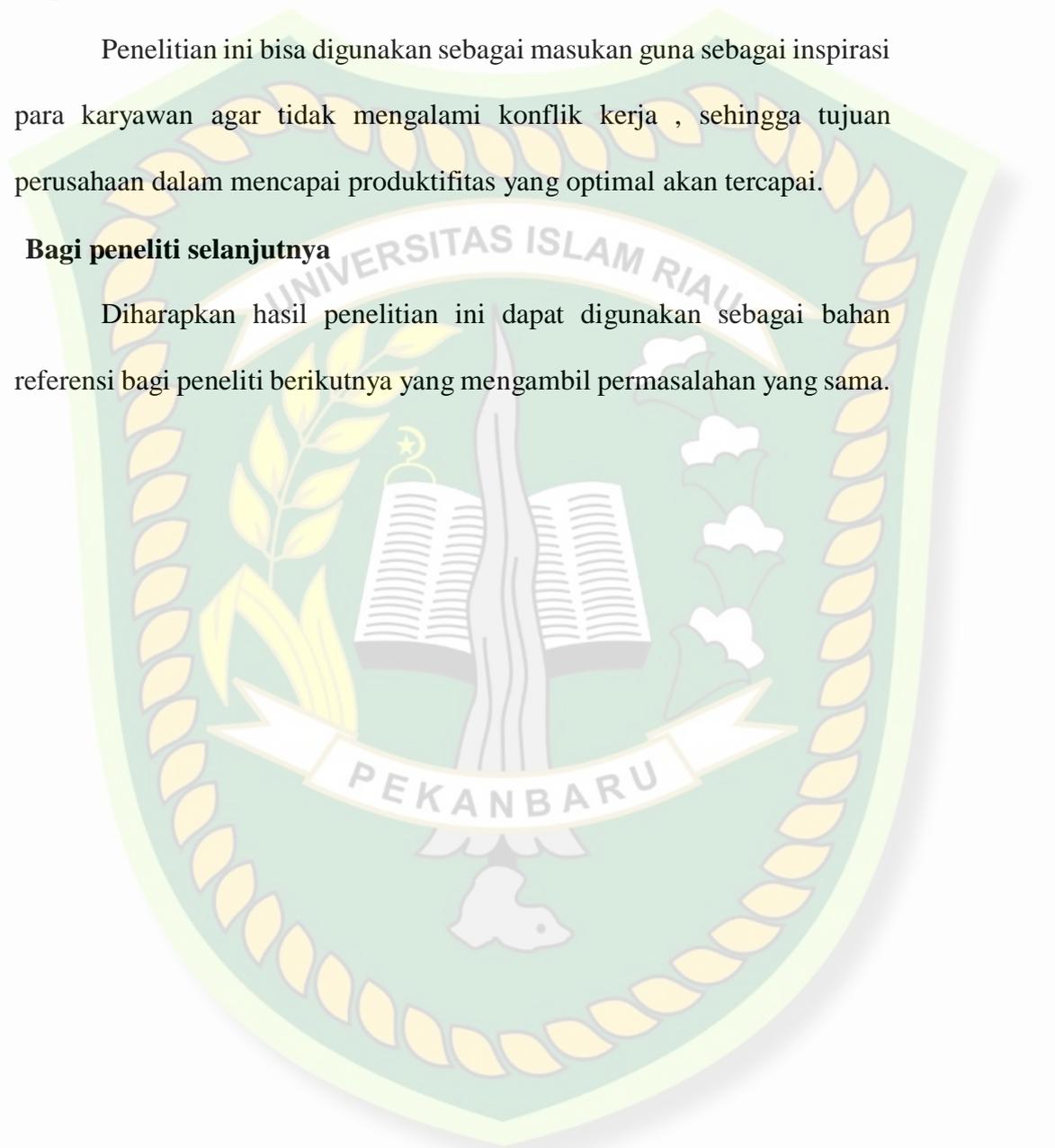


2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa digunakan sebagai masukan guna sebagai inspirasi para karyawan agar tidak mengalami konflik kerja , sehingga tujuan perusahaan dalam mencapai produktifitas yang optimal akan tercapai.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang mengambil permasalahan yang sama.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



BAB II

TELAAH PUSATAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Kinerja karyawan

2.1.1 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 yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja suatu organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya (Moehariono, 2014).

Menurut Rusby (2017) kinerja dalam suatu perilaku output atau hasil nyata yang dapat menjadi tampilan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan peranya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan dalam organisasi suatu perusahaan.

Kinerja merupakan hasil perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja dapat diukur dari menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. (Kasmir, 2016).

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

Sedangkan menurut Kartono (2000) pengertian dari kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawan.

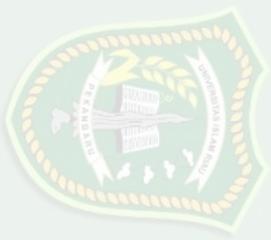
Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas pekerjaan disebut Level Of Performance. Pada umumnya kinerja atau Performance diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Jadi kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2006) menyebutkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi Kinerja baik hasil maupun perilaku adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan Keahlian

Kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka dapat



meyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan

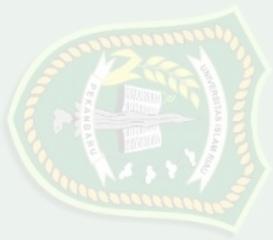
Karyawan yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya jika seseorang mempunyai pengetahuan akan memudahkan pekerjaannya.

3. Motivasi Kerja

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

Menurut Simanjuntak (2005) Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa factor-factor diantaranya:

1. Kualitas dan kemampuan pegawai, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap dan mental fisik pegawai
2. Sarana pendukung, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi dan teknologi) dan hal-hal yang berkaitan dengan kesejahteraan pegawai
3. Supra sarana, Adanya etos kerja yang merupakan sikap yang bersedia bekerja keras demi masa depan yang lebih baik.



Menurut Mangkunegara (2001) factor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah factor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation) yang meliputi:

a. Faktor Kemampuan

Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. seluruh kemampuan individu pada hakikatnya tersusun dari dua factor: kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

b. Faktor Motivasi

Faktor motivasi diartikan sebagai sikap pimpinan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. mereka yang bersifat positif (pro) terhadap situasi kerja yang akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika bersifat negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, pola pimpinan kerja, iklim kerja, kebijakan kerja, fasilitas kerja, dan kebijakan pimpinan.

2.1.3 Indikator Kerja

Hasil kinerja yang baik dilakukan organisasi akan menimbulkan berbagai bentuk kepuasan dan ketidakpuasan bagi karyawan. Disamping itu hasilnya akan menimbulkan konflik antar karyawan dengan karyawan atau dengan manajemen. Untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan berbagai indikator mengenai kriteria kinerja yakni kualitas, kuantitas, ketetapan waktu, efektifitas biaya, Dll. Indikator inilah yang menjadi patokan



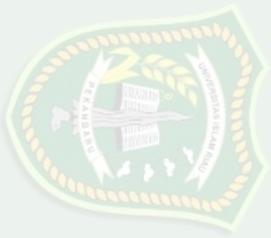
dalam mengukur kinerja karyawan . Menurut Robins (2006) Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada beberapa indikator.

- 1) Kualitas , kualitas pekerjaan dikukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan tingkat keberhasilan tugas terkait dengan keterampilan dan kemampuan karyawan
- 2) Kuantitas adalah kuantitas produksi yang dinyatakan dalam jumlah unit, jumlah siklus yang dihasilkan
- 3) Ketetapan waktu adalah tingkat kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan dalam hal menyesuaikan dengan hasil yang dimasukkan dan menghasilkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain
- 4) Efektifitas adalah tingkat penggunaan sumberdaya, enegi, uang ,teknologi dan bahan baku organisasi dan dimaksimalkan dengan tujuan menungkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian adlah tingkat pegawai yang mampu menjalankan fungsi kerja dan komitmen kerja kelak

Adapun aspek-aspek standart kinerja menurut Prabu Mangkunegara (2005) terdiri dari aspek Kuantitatif dan Kualitatif:

a. Aspek Kuantitatif meliputi:

- 1) Proses kerja dan kondisi pekerjaan.
- 2) Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksakan pekerjaan.
- 3) Jumlah kesalahan dan melaksakan pekerjaan.
- 4) Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam pekerjaan.



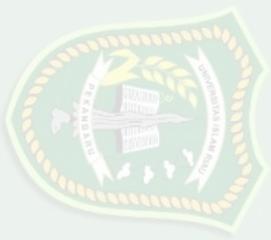
b. Aspek Kualitatif meliputi:

- 1) Ketetapan kerja dan kualitas pekerjaan.
- 2) Tingkat kemampuan dalam bekerja.
- 3) Kemampuan mengevaluasi.

2.1.4 Penilaian Kinerja Karyawan

Dalam melakukan penelitian terhadap kinerja yang berdasarkan kepada deskripsi yang perilaku spesifik, maka ada beberapa dimensi atau kriteria yang perlu diperhatikan. Menurut Gomes (2003) dimensi yang diperlakukan itu adalah:

- 1) Quantity of work, yaitu yang jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
- 2) Quality of work, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- 3) Job Knowledge, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan pengetahuannya.
- 4) Creativeness, keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul.
- 5) Cooperation, yaitu kesadaran untuk bekerja sama dengan orang (sesama anggota organisasi).
- 6) Dependability, yaitu kesadaran yang dapat dipercaya dalam hal ini kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
- 7) Initiative, yaitu untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab.



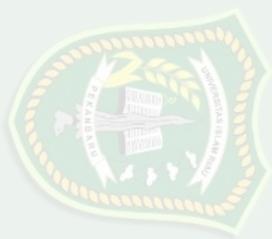
- 8) Personal qualities, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, kerahmatamaan dan integritas pribadi.

2.1.5 Hubungan Konflik terhadap Kinerja Karyawan

Jika tingkat pertikaian rendah (Titik A), kemungkinan besar pertikaian tersebut akan gagal dan kinerja organisasi akan menurun. Hal ini dikarenakan tidak adanya insentif untuk berinovasi dan melaksanakan perubahan, sehingga kinerja organisasi menjadi stabil. Pada tingkat Konflik ini, organisasi mungkin memiliki adaptasi yang sangat rendah terhadap perubahan lingkungan, tingkat perkembangan organisasi yang rendah, sangat sedikit gagasan, kondisi yang membosankan , tidak ada inovasi, dan stagnasi. Ini menunjukkan pada tingkat pertikaian sedang (titik B) , pertengkaran berfungsi dan mempengaruhi perolehan kinerja organisasi.

Pada tingkat konflik yang sangat tinggi, konflik bersifat disfungsi dan membawa dampak penurunan kinerja organisasi karena tingkat konflik yang tinggi akan membutuhkan banyak waktu dan sumber daya yang dipakai untuk mengatasi konflik yang terjadi , kondisi ini dikarakteristikan oleh adanya gangguan dalam aktivitas organisasi , tingkat kesulitan dalam komunikasi yang tinggi dan timbulnya kekacauan (Anantan & Elitan 2009).

Konflik kerja memiliki dampak positif atau negatif terhadap kinerja karyawan , tergantung pada sifat konflik ini dan cara



penaganannya, Untuk perusahaan mana pun, tingkat persaingan optimal yang muncul dapat dianggap sangat berguna untuk membantu untuk berhasil. Di satu sisi, tingkat perselisihan yang terlalu rendah dapat menyebabkan kinerja yang buruk (Zainal, 2014).

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

2.2

Konflik Kerja

2.2.1 Pengertian Konflik Kerja

Menurut Zukifli (2017) Konflik kerja adalah ketidak sesuai antara dua atau lebih anggota-anggota kelompok (dalam suatu organisasi atau perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau kenyataan karna bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik kerja juga dapat di artikan sebagai perilaku anggota dicurahkan untuk beroposisi terhadap anggota lain.

Menurut Robbins (2008) , Konflik dimulai ketika salah satu pihak memiliki persepsi kekhawatiran bahwa pihaklain telah memberikan pengaruh yang merugikan. Devisinisi ini mencakup berbagai konflik yang



dialamai orang dalam suatu organisasi, inkonsistensi tujuan, perbedaan interpretasi, dan ketidaksepakatan disebabkan oleh ekspektasi tindakan.

Juga, Konflik kerja disebabkan dari persaingan dan kompetisi yang dilakukan oleh karyawan di perusahaan. Hal ini dikarenakan persaingan atau kompetisi melibatkan tindakan yang dilakukan oleh orang-orang tertentu sehingga untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh pesaing. (Winardi 2009).

Menurut Mangkunegara (2000) Konflik adalah antara apa yang seseorang harapkan dari dirinya, orang lain dan organisasi dengan kenyataan yang diharapkan. Menurut Hasibuan (2001) Konflik adalah Ras yang tidak sehat yang disadari oleh emosi dan sikap ambisius haus akan kemenangan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwasanya konflik kerja ditimbulkan, pada dasarnya bermula adanya ketidaksetujuan seseorang oleh pihak lain karena sesuatu yang dianggap penting oleh pihak pertama. Dan Konflik di perusahaan dapat terjadi karena adanya berbagai bentuk tindakan atau kebijakan yang tidak sesuai, sehingga dapat menghambat hubungan individu dengan kelompok yang dapat menimbulkan ketidakharmonisan organisasi/ perusahaan.

2.2.2 **Padangan Tentang Konflik**

Menurut literature Robbins (2008) menyatakan konflik dalam organisasi disebut dengan *the conflict paradox*, yaitu konflik dianggap dapat



meningkatkan kinerja kelompok dan organisasi perusahaan meminimalisir konflik.

1) Pandangan Tradisional,

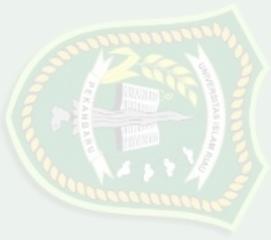
Pandangan ini menyatakan bahwa konflik itu buruk, sesuatu yang negative, merugikan dan harus dihindari sekali.

2) Pandangan Hubungan Manusia

Menyatakan Konflik sebagai peristiwa yang wajar yang ada dalam sebuah kelompok dan organisasi. Karena konflik tidak terelakan, aliran hubungan antar manusia, serta mereasionalisasikan eksistensinya sehingga tidak dapat dihilangkan dan bahkan ada kalanya bermanfaat terhadap kinerja individu organisasi.

3) Pandangan Interaksionis

Konflik dipandang bahwa kelompok yang kooperatif, tenang damai dan serasi cenderung menjadi apatis, stress, dan tidak tanggap terhadap kebutuhan maupun inovasi. Oleh karena itu sumbangan utama dalam pendekatan ini mendorong pimpinan kelompok untuk mempertahankan suatu tingkat minimal berkelanjutan dari suatu konflik sehingga cukup membuat kelompok itu tetap semangat, kritis diri dan kreatif.

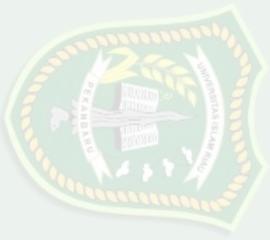


DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



2.2.3 Jenis Konflik

Ada lima jenis konflik dalam organisasi antara lain:

1. Konflik dari dalam diri individu yang terjadi bila diri seseorang individu menghadapi ketidak pastian dalam pekerjaan yang ia harapkan untuk melaksakannya.
2. Konflik antar individu dengan organisasi dimana hal ini sering kali dilibatkan dalam hal perbedaan pendapat antar individu, konflik ini biasanya di sebabkan konflik antar peranan.
3. Konflik antar individu dengan kelompok yang berhubungan individu dengan tekanan-tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka.
4. Konflik antar kelompok dengan organisasi yang sama karna terjadi pertentangan antar kelompok.
5. Konflik antar organisasi, yang timbul akibat persaingan ekonomi dan sistem

Menurut Robins (2008), konflik dalam suatu organisasi tidak terjadi alami dan tanpa sebab. Penyebab perselisihan di suatu organisasi sangat bervariasi tergantung bagaimana individu menafsirkannya, mengenali dan menanggapi lingkungan kerja mereka. Penyebab konflik umumnya terjadi kurangnya Koordinasi antar kelompok atau departemen dan lemahnya sistem kendali organisasi. Masalah kurangnya koordinasi pekerjaan antar kelompok terkait dengan saling ketergantungan pekerjaan.

2.2.3 Akibat-akibat Konflik

Konflik tidak selalu menyebabkan permasalahan yang negative, dengan kata lain akibat yang ditimbulkan dari konflik ada dua hal : negatif/ merugikan, dan positif / menguntungkan , Adapun akibat-akibat positif dan negatif dari konflik (Netisemitro, 2010), yaitu:

- a. Menimbulkan kemampuan untuk mengoreksi diri sendiri

Dengan adanya konflik maka hal ini akan dirasakan oleh pihak lain bagi pihak-pihak tertentu sebenarnya dapat mengambil keuntungan dengan adanya konflik ini.

- b. Meningkatkan prestasi

Adanya konflik sebenarnya bias menjadi cambuk, sehingga bisa menghasilkan prestasi yang lebih dari sebelumnya.

- c. Pendekatan yang lebih baik

Adanya perselisihan tersebut dapat menimbulkan guncangan bagi salah satu atau dua pihak , mungkin karna mereka tidak mengerti bahwa hal-hal tersebut dapat menimbulkan konflik. Akibat nya mereka lebih memperhatikan hubungan satunsama lain.

- d. Mengembangkan alternatif lebih baik

Jika ada konflik antara atasan dengan bawahan, yang bisa merugikan pihak-pihak tertentu. Missal dengan tidak memberikan posisi yang signifikan . situasi ini merupakan tantangan dan kami dapat mengembangkan alternatif yang lebih baik.



e. Manfaat Konflik

Konflik dalam kehidupan sehari-hari dapat menimbulkan dampak yang negatif dan positif pada individu yang terlibat (Suhartini 2012) berpendapat bahwa perselisihan sebenarnya dapat membawa dampak yang negative dan positif bagi individu jika dapat mengolahnya secara konstruktif. beberapa contoh kepentingan positif dari suatu konflik adalah:

1. Perselisihan dapat membuat individu sadar bahwa mereka memiliki masalah yang perlu diselesaikan dalam hubungan 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 baik, matang dan berkualitas.
5. Konflik dapat menyebabkan ketegangan kecil yang sering dialami seseorang.
6. Konflik juga dapat mengungkapkan siapa kita.
7. Konflik juga dapat menjadi sumber hiburan.
8. Konflik dapat memperkuat dan memperkaya diri.

f. Metode penanganan Konflik

Menurut (Soeharto:2011) ada beberapa metode penyelesaian konflik antara lain:



- 1) Memaksakan kehendak.
- 2) Mencari Upaya pemecahan masalah.
- 3) Berdamai atau berkompromi.
- 4) Mendinginkan suasana.
- 5) Menarik diri

g. Indikator Konflik

Menurut (Fitriana:2013) indikator dalam konflik kerja sebagai berikut:

1) Kesalahan dalam komunikasi

Apabila seseorang menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan yang mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

2) Perbedaan Tujuan Apabila seseorang atau lebih memiliki pandangan tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi dalam tujuan tersebut

3) Perbedaan dalam penilaian atau Persepsi

Evaluasi antar anggota dan organisasi, sering kali di perbedaan dengan perbedaan sikap, ketidak sepakatan dan persepsi yang dapat timbul konflik.

4) Interpedensi Aktivitas kerja

Karyawan memiliki pekerjaan yang saling bergantung dan seseorang atau lebih bergantung satu sama lain untuk menyelesaikan

tugas mereka, konflik terjadi ketika satu orang terlalu kewajiban.



5) Kesalahan dalam aksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerja secara tidak nyaman dalam berkerja, terutama dalam hal perasaan dan suasana hatinya.

2.2.5 Penyebab Timbulnya Konflik

Suatu Konflik dapat terjadi karena masing-masing pihak atau salah satu pihak merasa dirugikan. Kerugian ini bukannya bersifat material tetapi juga dapat bersifat non material. Untuk mencegah konflik, maka pertama kita harus mempelajari sebab-sebabnya menimbulkan Konflik tersebut. Nitisemitro (2010) sebab-sebab timbulnya konflik antara lain:

1. Perbedaan Pendapat

Ketidak sepakatan merasa dialah yang paling benar, Jika kesepakatan ini cukup tajam, dapat menyebabkan rasa tidak enak, ketegangan. Hal semacam ini lah dapat menimbulkan konflik.

2. Tindakan anda mungkin dianggap berbahaya bagi orang lain, atau masing-masing pihak merasakan dirugikan, tentu saja, orang lain sedih mungkin merasa tidak enakmbadan, kurang kasihan, atau bahkan membencinya

3. Perasaan yang terlalu sensitif

Mungkin tingkah laku seseorang wakar, Nmaun hal itu dianggap dirugikan oleh orang lain, Oleh karna itu, dari sudut pandang hukum atau etika yang berlaku, sebenarnya hal ini tidak salah. Namun hal ini tetap dianggap berbahaya dan dapat menimbulkan konflik.



2.2.6 Dimensi Konflik Kerja

Mnurut Handoko (2009:349) mengemukakan bahwa penyebab konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Dimensi penyebab konflik diantaranya:

1. Komunikasi Kerja

Komunikasi kerja adalah salah satu hal penting dan biasa kita lakukan. Aktivitas komunikasi ini diperlukan untuk membuat kita tetap dekat antara satu sama lain, serta memperlancar sebuah hubungan, baik antar keluarga, teman maupun anggota organisasi. Komunikasi organisasi adalah sebuah proses penciptaan serta saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang bergantung oleh satu sama lain untuk mengatasi lingkungan tidak pasti atau lingkungan yang berubah- ubah.

Dengan mengetahui teori komunikasi organisasi, maka sebagai seorang individu yang hidup dalam lingkungan atau kelompok organisasi tertentu dapat memahami posisi kita dalam organisasi atau kelompok tersebut. Salah pengertian yang berkenaan dalam kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tindak lengkap serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.

2. Struktur Organisasi

Kebutuhan untuk membagi sumber daya-sumber daya yang terbatas. Bila setiap satuan dalam suatu organisasi mempunyai sumber



daya terbatas, masalah bagaimana membaginya merupakan konflik potensial. Sumber daya-sumber daya tersebut harus dialokasikan, sehingga beberapa kelompok tak terelakkan akan mendapatkan lebih sedikit daripada yang mereka inginkan atau butuhkan. Konflik dapat timbul karena kelompok-kelompok organisasi bersaing untuk memperebutkan bagian terbesar sumber daya-sumber daya yang tersedia.

Pertarungan antara departemen dengan kepentingan-kepentingan atau nilai yang bertentangan, persaingan untuk merebutkan sumber daya yang terbatas atau saling bergantung dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan.

3. Faktor Personal

Aspek-aspek konflik antar pribadi (interpersonal) atau antar individu merupakan suatu dinamika penting perilaku organisasional. Tipe konflik antar peranan yang juga dibahas di muka tentu saja mempunyai implikasi-implikasi antar pribadi, dan konflik organisasional yang akan dibahas di belakang. Tetapi bagian ini secara khusus membicarakan penganalisaan konflik yang ditimbulkan oleh dua atau lebih orang yang berinteraksi dengan lainnya. Salah satu penanggulangan analitis konflik antar pribadi dapat diperoleh dengan mempelajari berbagai cara berbeda yang dipergunakan seorang “pribadi” untuk berinteraksi dengan pribadi-pribadi lain.



Ketidak sesuaian atau nilai nilai social pribadi pegawai dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai persepsi.

2.3 Hubungan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan

Pada hakikatnya konflik tidak dapat dihindari, tetapi dapat di hindari , menyebabkan fregmentasi, permusuhan, dan bahkan kerugian bagi organisasi, Oleh karna itu manajemen mempunyai visi terhadap tanda dan Indikator konflik konstruktif dan deskruktif.

Konflik data menimbulkan efek negatif, seperti kehilangannya hubungan pribadi, kemarahan, melukai, dan isolasi. Akibat nya semua kegiatan produksi dapat terganggu akibat dari menenangkan diri dari konflik yang terjadi, dan individu yang terlibat tersebut akan dapat menurunkan kualitas kinerja mereka, Oleh karna nya konsekuensi yang diberikan dari penganganan konflik ini dapat berdampak baik langsung terhadap karyawan.

2.4 Penelitian Tedahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil-hasil penelitian terdahulu yang memberikan informasi terkait dengan metode penelitian, hasil dan pembahasan yang digunakan sebagai dasar perbandingan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu dari penelitian ini sebagai berikut:

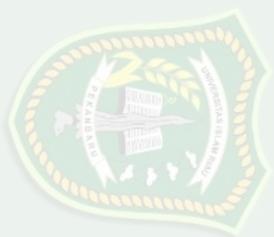


Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama, Tahun dan Judul Penelitian) | Tujuan Peneliti | Variabel Penelitian | Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|---|---|---|---|---|
| 1 | Kurniawati (2010) “Pengaruh Konflik kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN Kabupaten Lawu Utara” | Untuk menjelaskan pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan dan menjelaskan pengaruh Konflik kerja Variabel (X) terhadap kinerja karyawan variabel (Y) simultan dan persial | 1. Konflik kerja 2. Kinerja Karyawan | Deskriptif dan Regresi Linear Berganda | Hasil pengujian Hipotesis untuk variabel Konflik kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil Uji F diperoleh F dihitug sebesar 240.59606 dan nilai F tabel sebesar 4,11 dengan nilai signifikan 0,000 |
| 2. | Andri Ramadhan Walanganthu (2018) “Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pengadaian (persero) Manado” | Untuk mengetahui pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pengadaian (persero) Manado | 1. Konflik Kerja 2. Kinerja Karyawan | Deskriptif dan Regresi Linear Sederhana | Dari hasil penelitian korelasi sederhana menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan sebesar 0,87% |
| 3 | Aldy Pambudi Wicaksono “Pengaruh Lingkungan | Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Konflik Kerja dan | 1. Lingkungan Kerja, 2. Stres kerja, 3. Kinerja | Regresi Linier Berganda | Penelitian ini menyarankan agar Perusahaan lebih memerhatikan kerukunan antar |

| No | Nama, Tahun dan Judul Penelitian) | Tujuan Peneliti | Variabel Penelitian | Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|--|--|--|---|--|
| | kerja dan Stress kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Depod LPG Balongan PT. Pertamina (persero) | Stress kerja Terhadap kinerja Karyawan pada PT Pertamina (persero) | karyawan | | karyawannya, guna memotivasi karyawan dalam bekerja |
| 4. | Ilham Syuhada & Wan Risca Amalia (2021) „Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Avsec Angkasa Pura II Kuala Namu | Untuk Mengetahui dan Pengaruh Konflik Kerja dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan Pada Divisi Avsec Angkasa Pura II Kuala Namu | 1. Konflik Kerja 2. Semangat Kerja 3. Kinerja | Regresi Linear Berganda | Menunjukkan bahwa variabel konflik kerja secara persial Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada divisi Avsec Angkasa Pura II Bandar Udara Kuala Namu |
| 5. | Desi Adi Safitri (2019) “Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan Terhadap Stres Kerja Pada PT Angkasa Pura I D.I Yogyakarta | Untuk menguji Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada PT Angkasa Pura I D.I Yogyakarta | 1. Konflik Pekerjaan-Keluarga 2. Konflik Keluarga-Pekerjaan 3. Stres kerja | Menggunakan Regresi Linear Sederhana dan Berganda | Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa konflik (KPK) dan ((KKP) memiliki Pengaruh signifikan pada stres kerja karyawan yang sudah menikah dan memiliki anak |

Sumber : Penelitian Terdahulu



2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan untuk menunjukkan arah bagi suatu penelitian agar penelitian dapat berjalan pada lingkup yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Keberhasilan kinerja karyawan sebagai ujung tombak dari keberhasilan perusahaan itu sendiri.

Keberhasilan kinerja karyawan tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut, diantaranya adanya konflik kerja. Mengingat bahwa konflik tidak dapat dihindari, maka approach yang baik untuk diterapkan para manajer adalah pendekatan mencoba memanfaatkan konflik sedemikian rupa, hingga ia tepat serta efektif untuk mencapai sasaran-sasaran yang diinginkan. Pendekatan konflik sebagai bagian normal dari perilaku dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk mempromosikan dan mencapai perubahan-perubahan yang dikehendaki.

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian



Sumber: *Ilham Syuhada & Wan Risca Amalia (2021)*

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Konflik Kerja, sedangkan Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen. Model ini ingin menunjukkan dan meneliti keterkaitan antara konflik kerja dan kinerja karyawan.

2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah dirumuskan dan beberapa kajian teoritis yang telah dikemukakan berikut ini diajukan Hipotesis yaitu:

“Diduga Konflik kerja Berpengaruh Signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Gapura Angkasa”.

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif kausal. Menurut Umar (2009:35), “Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain”. Dalam penelitian ini akan dilihat pengaruh konflik dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Gapura Angkasa Pekanbaru.

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, lokasi yang dipilih sebagai objek penelitian adalah PT Gapura Angkasa Pekanbaru Jl. Arifin Ahmad Komplek Asri Green Office Blok A.13

3.3 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan di PT Gapura Angkasa Pekanbaru yang berjumlah 66 orang.

3.4 Sampel

Menurut sugiyono (2013) sampel adalah sebagian dari sejumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai. Adapun Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini disebut sampel jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, dalam penelitian Jumlah populasi sebanyak 66 orang karyawan digunakan sebagai sampel.

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan variabel-variabel sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

| No | Variabel | Dimensi | Indikator | Skala |
|----|---|---------------------|---|---------|
| 1 | Konflik Kerja (X) Suatu proses interaksi social dimana 2 (dua) orang atau lebih, berbeda atau bertentangan dalam hal pendapat dan tujuan mereka. Cuming, P.W (2009) | Komunikasi Kerja | 1. Kesalahan dalam menyampaikan informasi 2. Bahasa susah di pahami 3. Perbedaan persepsi dari informasi yang diberikan | Ordinal |
| | | Faktor Personal | 4. Nilai individual terhadap sesama 5. Sikap kerja dalam perusahaan 6. Kemampuan intelektual dalam karyawan | |
| | | Struktur Organisasi | 7. Kesesuaian tujuan dalam organisasi 8. Tugas yang diberikan dalam organisasi | |
| 2 | Kinerja Kayawan (Y) Kinerja karyawan | 1. Kualitas Kerja | 1. Ketelitian kerja 2. Kecakapan kerja 3. Kesempurnaan kerja 4. Hasil kerja | Ordinal |

| No | Variabel | Dimensi | Indikator | Skala |
|----|--|----------------------|---|-------|
| | adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. (Mangkunegara, 2000:67) | 2. Kuantitas Kerja | 5. Pencapaian target kerja 6. Ketepatan waktu 7. Kerjasama antar karyawan | |
| | | 3. Pelaksanaan Tugas | 8. Melakukan pekerjaan dengan akurat | |
| | | 9. Tanggung Jawab | 9. Kesadaran akan kewajiban melaksanakan pekerjaan | |

3.6 Jenis dan Sumber Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengambilan data untuk penelitian ini adalah :

1) Metode Penelitian Lapangan

Pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung pada perusahaan dan karyawan yang menjadi objek penelitian ini dengan cara:

a) Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek yang akan diteliti, yaitu aktifitas PT Gapura Angkasa Pekanbaru

b) Angket (kuesioner)

Kuesioner merupakan daftar yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Kuesioner ini diberikan kepada responden. Angket ini bersifat tertutup. Untuk mengukur hasil tanggapan responden, maka digunakan skala. Skala

yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Dimana jawaban yang mendukung pertanyaan diberi skor yang tinggi sedangkan untuk menjawab yang tidak atau kurang mendukung diberi skor rendah.

Adapun gradasi dalam skala likert adalah sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
 2. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
 3. Jawaban Netral (N) diberi skor 3
 4. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
 5. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- 2) Data Sekunder
- Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dari sumber lain. Pengumpulan data yang dilakukan adalah:

A. *Studi Dokumentasi*

Studi dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan catatan-catatan data tertulis, dokumentasi, ataupun arsip- arsip dari sumber lain yang mengangkut dengan masalah yang diteliti penulis.

3.7 **Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari beberapa uji yang digunakan, terdiri dari uji instrumen dan uji asumsi klasik.



3.7.1 Uji Validitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui layak atau tidaknya alat ukur yang digunakan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 17.0, dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dan kestabilan suatu alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 17.0. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

Jika r_{alpha} positif atau lebih besar dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel

Jika r_{alpha} negatif atau lebih kecil dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliable.

3.7.3 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel



X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel Y secara proporsional. Seperti pada model kuadratik, perubahan X diikuti oleh kuadrat dari variabel X. Hubungan demikian tidak bersifat linier. Adapun rumus yang digunakan untuk analisis regresi sederhana adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

X: Konflik Kerja

Y: Kinerja Karyawan

a: Konstanta

b: Koefisien regresi

e: Residual atau error

3.7.4 Uji Asumsi Klasik

Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan kurva PP-Plots.





3.7.5 Uji Hipotesis

1. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat dengan tingkat keyakinan 95%.

Kriteria pengujian : $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak, $F_{hitung} < F_{tabel} = H_0$ diterima.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% Kriteria pengujian:

$t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak,

$t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$ diterima

3.7.6 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (adjusted R^2) menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya.

Koefisien determinasi (adjusted R^2) menggunakan rumus :

$$D = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

D : Koefisien Determinasi

r : Koefisien variabel bebas dan variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

PT. Gapura Angkasa adalah sebuah perusahaan *ground handling* yang terbentuk atas hasil yang ditanggung bersama-sama dari tiga perusahaan dibawah naungan BUMN yaitu PT. Garuda Indonesia, PT. Angkasa Pura I, dan PT. Angkasa Pura II yang 100% kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pemerintah. Namun untuk PT. Gapura Angkasa sendiri tidak berstatus dalam perusahaan milik BUMN. PT. Gapura Angkasa sendiri resmi berdiri pada tanggal 26 Januari 1998 berdasarkan surat keterangan menteri keuangan Republik Indonesia nomor SR 04/MK.016/1998 yang dikeluarkan oleh notaris Imas Fatimah, SH. Berdirinya PT. Gapura Angkasa bertepatan pada ulang tahun PT. Garuda Indonesia yang ke-49 tahun.

Dengan berdirinya PT. Gapura Angkasa maka PT. Garuda Indonesia langsung memberikan tugas dan tanggung jawab pelayanan *ground handling* kepada PT. Gapura Angkasa. Hampir 90% Sumber Daya Manusia (SDM) dan peralatan *Ground Support Equipment (GSE)* tersebut berasal dari PT. Garuda Indonesia. Pada bulan April 1998 PT. Gapura Angkasa telah disetujui menjadi anggota *Ground Handling Council of*



IATA (*International Air Transport Association*) yang bergerak pada jasa pelayanan. Perusahaan ini dibentuk dengan tujuan untuk menjalankan bisnis *ground handling* dengan lebih baik dan memungkinkan pemegang saham untuk fokus pada bisnis inti mereka.

Pengalihan kegiatan *ground handling* kepada PT.Gapura Angkasa dilakukan secara bertahap, baik pada bandara yang dilayani maupun jenis produknya. Secara operasional, kegiatan PT.Gapura Angkasa per 1 April 1998 adalah pelayanan *ramp handling* di tujuh belas bandara seluruh Indonesia termasuk di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Selain melakukan kegiatan *ground handling* di bandara SKK II, PT. Gapura Angkasa telah melakukan banyak pergerakan bisnis *hospitality*-nya sebagai upaya dalam meningkatkan *revenue* generator cabang, seperti Gapura *Learning Center* (GLC). GLC bekerja sama dengan lembaga sekolah penerbangan untuk *training* Avsec dan operator garbarata, kerjasama dalam penjualan *baggage wrapping* dan *executive lounge*. Serta pelatihan bagi siswa-siswa penerbangan yang akan *On Job Training* di bandara.

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

4.1.2 Visi dan Misi PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

Visi:

“Menjadi Mitra Strategis Terdepan bagi Industri Penerbangan dalam Jasa Ground Handling dan jasa terkait lainnya.”

Misi:

“Menyediakan Jasa Ground Handling dan Jasa Lain Terkait yang Terpercaya yang Menciptakan Nilai Tambah bagi Pelanggan dan Stakeholders Lain.”

4.1.3 Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

Di dalam perusahaan terdapat beberapa unit kerja yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda, sehingga dibentuklah sebuah stuktur organisasi.

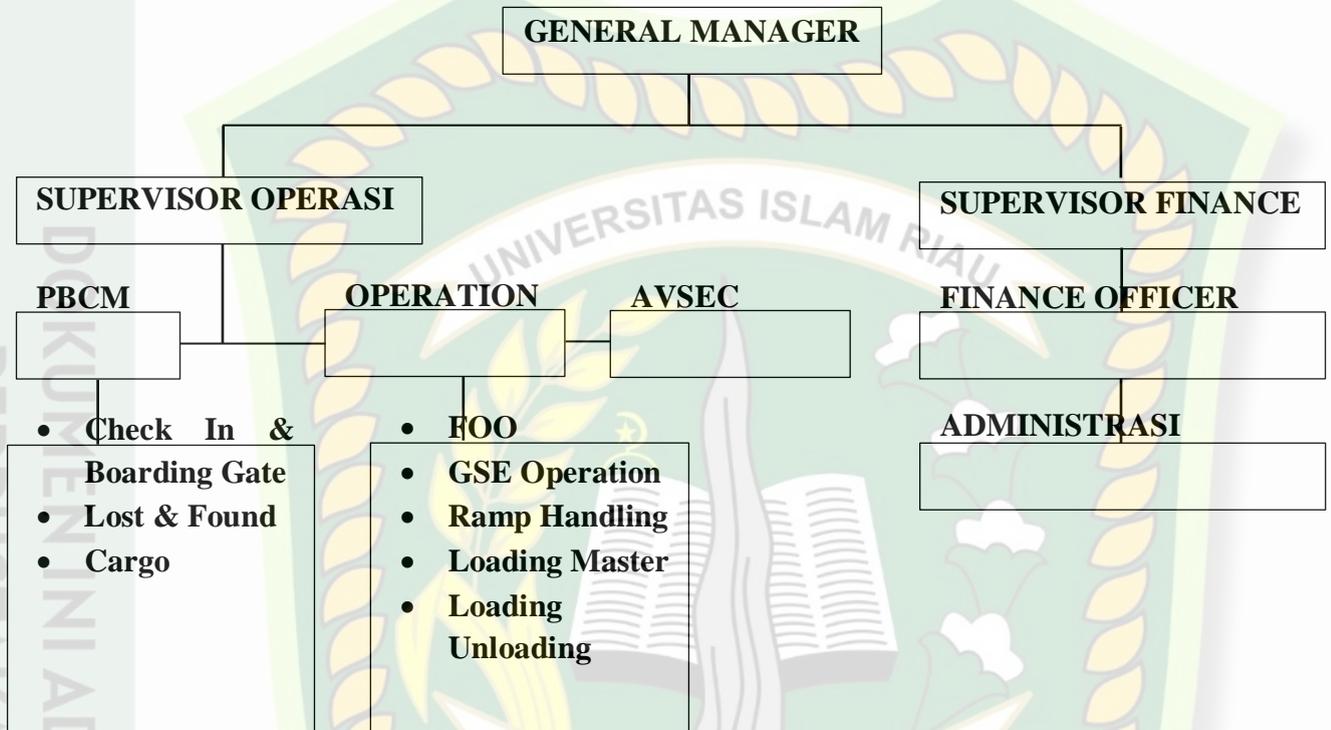
Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena dengan mempelajari struktur organisasi, maka dapat diperoleh gambaran mengenai bagian-bagian yang ada di dalam perusahaan tersebut, beserta tugas, wewenang, dan tanggung jawab serta koordinasi antar bagian-bagian yang bersangkutan.

Untuk lebih jelasnya tentang struktur organisasi pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

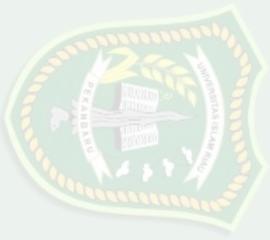


Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab dari masing-masing unit organisasi yang berdasarkan pada struktur organisasi PT.Gapura Angkasa di atas, antara lain :

1. *General Manager*

Tugas dan tanggung jawab *General Manager* :

- a. Mengatur dan mengawasi semua divisi
- b. Bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas perusahaan
- c. Mengawasi jalannya perusahaan
- d. Mengadakan pemeriksaan laporan secara berkala



2. *Supervisor Operation*

Tugas dan tanggung jawab *Supervisor Operation* :

- a. Mengatur kegiatan penerbangan
- b. Mengatur kegiatan operasional baik MPA (Maskapai Penerbangan Asing) maupun Garuda

3. *Supervisor Finance*

Tugas dan tanggung jawab *Supervisor Finance* adalah mengatur dan menyelesaikan sistem pembukuan keuangan.

4. *Avsec*

Tugas dan tanggung jawab *Avsec* adalah menjamin segala keamanan serta keselamatan penerbangan seperti melakukan pemeriksaan segala kegiatan yang berada di bandara.

5. *GSE. Operation*

Tugas dan tanggung jawab *GSE Operation* adalah menyediakan dan mempersiapkan peralatan-peralatan penerbangan yang dibutuhkan.

6. *Finance Officer*

Tugas dan tanggung jawab *Finance Officer* adalah :

- a. Melakukan audit internal.
- b. Mengontrol data transaksi dari proyek.
- c. Melakukan amortisasi biaya.

4.1.4 Kegiatan usaha PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

Bisnis utama PT.Gapura Angkasa adalah *ground handling* yaitu sebagai pelaksanaan dan pendukung kegiatan penerbangan di kawasan bandar udara yang sesuai dengan standar pelayanan *ground handling* yang dikeluarkan oleh IATA (*International Air Transport Association*), dimana PT.Gapura Angkasa telah menjadi anggota IATA dengan mengikuti pertemuan di Kuala Lumpur pada bulan April 1998.

Kegiatan PT.Gapura Angkasa itu sendiri sebagai perusahaan *ground handling*, antara lain mencakup beberapa hal berikut :

a. *Prassenger Handling*

Kegiatan ini melayani serta menangani penumpang dan bagasinya yang dimulai dari stasiun keberangkatan (*pre-flight services*) sampai ke stasiun tujuan (*post-flight services*).

Kegiatan Prassenger Handling meliputi bagian-bagian :

a. *Check-in Counter*

b. *Boarding Gate*

c. *Transfer Desk*

d. *Lost & Found*

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :
PERPUSTAKAAN SOEMAN HS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

b. *Cargo Handling*

Pada unit kerja *Cargo Handling* yang ditangani oleh PT.Gapura Angkasa terbagi ke dalam dua bagian, yaitu kargo domestik dan kargo internasional.

a. Kargo domestik

Unit kerja yang menangani kargo domestik terdiri dari tiga bagian, yaitu :

1. *Outgoing*
2. *Incoming*
3. *Warehousing*

b. Kargo internasional.

Unit kerja yang menangani kargo internasional terdiri dari empat bagian, yaitu :

1. Kargo ekspor
2. Kargo impor
3. Kargo transit
4. *Rush handling*

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

c. *Operations Area*

Unit kerja ini bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang berhubungan dengan penanganan baik kedatangan maupun keberangkatan pesawat udara dengan mengacu kepada keselamatan, kenyamanan dan tepat waktu.

Bagian yang mencakup *operations area* adalah :

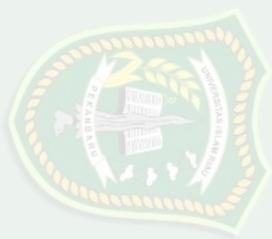
- a. *Departure control*
- b. *Ramp handling*
- c. *Load control*
- d. *Load master (loading-unloading)*

4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam hal ini akan membahas analisis hasil penelitian tentang pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Data primer yang telah dikumpulkan yaitu didapatkan lewat penyebaran kuesioner langsung kepada karyawan yang dijadikan sampel penelitian dengan jumlah sebanyak 66 orang responden.

4.2.1 Karakteristik Umum Responden Penelitian

Pertama yang akan dianalisis ialah mengenai frekuensi terkait dengan identitas responden yang dijadikan responden penelitian yang mencakup antara lain: jenis kelamin responden, usia responden, tingkat



pendidikan responden, lama bekerja responden dan status pekerjaan responden.

1. Jenis Kelamin Responden

Untuk lebih jelasnya tentang jenis kelamin responden penelitian yaitu karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin (L/P) | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|--------|---------------------|-------------------|----------------|
| 1 | Laki-Laki | 60 | 91% |
| 2 | Perempuan | 6 | 9% |
| Jumlah | | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Dari tabel 4.1 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa responden penelitian yaitu karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru yang berjenis kelamin laki-laki yaitu terdapat 60 orang dengan persentase 91%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan yaitu terdapat 6 orang dengan persentase 9%. Artinya mayoritas karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru adalah berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan perusahaan bergerak pada bidang *Ground Handling* yang mana lebih mengutamakan karyawan berjenis kelamin laki-laki agar dapat menunjang kegiatan operasional perusahaan seperti pengaturan cargo, alat kebutuhan pelayanan dan lain sejenisnya.



2. Tingkat Usia Responden

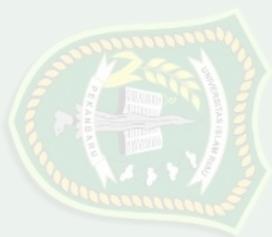
Untuk lebih jelasnya tentang tingkat usia responden penelitian yaitu karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

| No | Kategori Usia (Tahun) | Frekuensi (orang) | Persentase |
|--------|-----------------------|-------------------|------------|
| 1 | <20 | 0 | 0% |
| 2 | 20-29 | 21 | 32% |
| 3 | 30-39 | 34 | 52% |
| 4 | >40 | 11 | 17% |
| Jumlah | | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Dari tabel 4.2 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa responden penelitian yaitu karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru yang tingkat usianya dibawah 20 tahun yaitu tidak ada, responden dengan tingkat usianya antara 20 sampai 29 tahun yaitu ada 21 orang atau 32%, kemudian responden dengan tingkat usianya 30 sampai 39 tahun yaitu ada 34 orang atau dengan persentase 52%, sedangkan yang berusia diatas 40 tahun yaitu ada 11 orang atau dengan persentase 17%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yaitu karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru adalah dengan tingkat usia antara 30 sampai 39 tahun. Hal ini dikarenakan perusahaan memiliki usia yang sudah cukup lama sejak awal berdirinya, dengan demikian karyawan yang sampai saat ini bertahan sejak awal jalannya perusahaan rata-rata berada diusia 30-39 tahun. Selain itu



dengan usia serta pengalaman dibidang pekerjaan yang telah dijalani mendukung untuk dapat memiliki kinerja yang lebih baik.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Untuk lebih jelasnya tentang tingkat pendidikan responden penelitian yaitu karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Jenjang Pendidikan | Frekuensi (Orang) | Persentase |
|--------|--------------------|-------------------|------------|
| 1 | SMA/SMK | 54 | 82% |
| 2 | Diploma | 8 | 12% |
| 3 | S1 | 4 | 6% |
| Jumlah | | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Dari tabel 4.3 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa responden penelitian yaitu karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dengan tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu terdapat 54 orang atau dengan persentase menunjukkan angka 82%, kemudian diikuti oleh karyawan dengan jenjang pendidikan Diploma yaitu terdapat 8 orang atau dengan persentase 12%, sedangkan karyawan dengan jenjang pendidikan S1 yaitu terdapat 4 orang atau dengan persentase 6%. Artinya mayoritas karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru adalah dengan jenjang pendidikan SMA/SMK. Hal tersebut dikarenakan mayoritas karyawan untuk menempati posisi yang dibutuhkan tidak memerlukan tamatan sarjana namun lebih mengutamakan



kemampuan atau skill yang dimiliki karyawan sesuai dengan kebutuhan yang menunjang pekerjaannya.

4. Lama Bekerja Responden

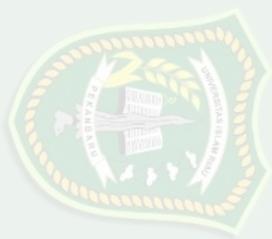
Untuk lebih jelasnya tentang lama bekerja responden penelitian yaitu karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

| No | Masa Kerja (Tahun) | Frekuensi (Orang) | Persentase |
|--------|--------------------|-------------------|------------|
| 1 | <5 Tahun | 3 | 5% |
| 2 | 5 – 10 Tahun | 36 | 55% |
| 3 | >11 Tahun | 27 | 41% |
| Jumlah | | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Dari tabel 4.4 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa responden penelitian yaitu karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru yang dijadikan sampel penelitian dengan lama masa kerja kurang dari 5 tahun yaitu terdapat 3 orang atau dengan persentase 5%, kemudian diikuti oleh karyawan dengan lama bekerja 5 sampai 10 tahun yaitu sebanyak 36 orang atau dengan persentase 55%, sedangkan karyawan dengan masa lama bekerja diatas 11 tahun yaitu sebanyak 27 orang atau dengan persentase 41%. Artinya mayoritas karyawan yang bekerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru adalah dengan lama masa bekerja 5-10 tahun. Hal ini dikarenakan mayoritas karyawan yang bekerja adalah karyawan yang telah



lama dan bertahan di perusahaan tersebut dikarenakan dengan masa kerja tersebut karyawan lebih memahami dan masih memiliki kemampuan yang produktif untuk menjalankan pekerjaannya.

5. Status Pekerjaan Responden

Untuk lebih jelasnya tentang lama bekerja responden penelitian yaitu karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

| No | Status Pekerjaan | Frekuensi (Orang) | Persentase |
|--------|------------------|-------------------|------------|
| 1 | Pegawai Tetap | 12 | 18% |
| 2 | SDM TAD | 34 | 52% |
| 3 | LUL AIC | 20 | 30% |
| Jumlah | | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Dari tabel 4.5 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa responden penelitian yaitu karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru yang dijadikan sampel penelitian dengan status pegawai tetap yaitu terdapat 12 orang atau dengan persentase 18%, kemudian diikuti oleh karyawan SDM TAD yaitu sebanyak 34 orang atau dengan persentase 52%, sedangkan karyawan LUL AIC yaitu sebanyak 20 orang atau dengan persentase 30%. Artinya mayoritas karyawan yang bekerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru adalah dengan status pekerjaan SDM Tenaga Ahli Daya. Hal ini karena perusahaan tidak hanya melayani satu maskapai penerbangan namun juga



beberapa maskapai penerbangan. Dengan SDM tenaga ahli daya yang berasal dari pihak ketiga untuk dapat melakukan pekerjaan ground handling dari berbagai maskapai maka dapat lebih efisien dan perusahaan tetap dapat focus pada bidangnya walaupun dengan banyaknya jenis maskapai penerbangan.

4.2.2 Uji Instrumen Penelitian

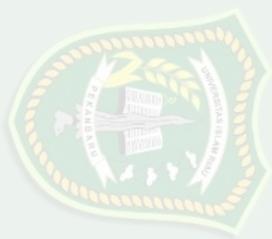
Kelayakan masing-masing variabel dan indikator tersebut harus diuji berdasarkan temuan yang dilakukan dengan menggunakan survei responden terhadap variabel konflik dan kinerja karyawan. Pengujian ini juga dikenal sebagai pengujian kualitas data, ini dimaksudkan untuk menguji batas-batasnya. Penentuan sarana penentuan kebenaran dan pengukuran (kuesioner) suatu indikator variabel penelitian yang dapat dilakukan dengan cara berikut ini:

1. Uji Validitas

Berkaitan dengan pengujian validitas instrument, Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa validitas adalah ukuran seberapa tingkat kehandalan atau keaslian suatu alat ukur. Ketika suatu instrumen dikatakan valid, berarti instrumen yang digunakan untuk memperoleh data tersebut valid.

Menurut sugiyono (2013) perlu diketahui bahwa keputusan hasil perhitungan korelasi dapat dinyatakan dengan r-hitung dan r-tabel sebagai berikut:

1. Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka dinyatakan valid
2. Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.



Pengukuran validitas instrument menggunakan korelasi produk moment dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$) dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya. Uji validitas yang ditentukan pada penelitian ini berjumlah sebanyak 66 orang responden. Kemudian untuk menentukan r tabel digunakan $df = n - 2$, berarti $66 - 2 = 64$. Dari r tabel uji dua arah untuk $\alpha = 5\%$ diketahui r tabel sebesar **0.2042**.

Kemudian untuk mendapatkan nilai koefisien korelasi r hitung dari item pertanyaan (instrument) yang digunakan untuk variabel Konflik Kerja (X), dan Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru, diperoleh hasil analisis program SPSS dan nilai r tabel yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas

| No | Variabel | Item Pernyataan | Nilai R-Hitung | Nilai R-Tabel | Pengambilan Keputusan |
|----|-------------------|-----------------|----------------|---------------|-----------------------|
| 1 | Konflik Kerja (X) | X.1 | 0.368 | 0.2042 | Valid |
| | | X.2 | 0.567 | 0.2042 | Valid |
| | | X.3 | 0.318 | 0.2042 | Valid |
| | | X.4 | 0.321 | 0.2042 | Valid |
| | | X.5 | 0.601 | 0.2042 | Valid |
| | | X.6 | 0.521 | 0.2042 | Valid |
| | | X.7 | 0.814 | 0.2042 | Valid |
| | | X.8 | 0.595 | 0.2042 | Valid |
| 2 | Kinerja Karyawan | Y.1 | 0.715 | 0.2042 | Valid |

| No | Variabel | Item Pernyataan | Nilai R-Hitung | Nilai R-Tabel | Pengambilan Keputusan |
|----|----------|-----------------|----------------|---------------|-----------------------|
| | (Y) | Y.2 | 0.507 | 0.2042 | Valid |
| | | Y.3 | 0.669 | 0.2042 | Valid |
| | | Y.4 | 0.623 | 0.2042 | Valid |
| | | Y.5 | 0.478 | 0.2042 | Valid |
| | | Y.6 | 0.563 | 0.2042 | Valid |
| | | Y.7 | 0.442 | 0.2042 | Valid |
| | | Y.8 | 0.524 | 0.2042 | Valid |
| | | Y.9 | 0.519 | 0.2042 | Valid |

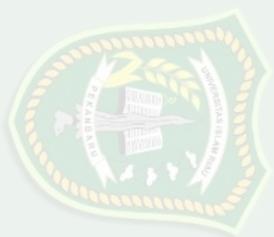
Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel 4.6 terlihat bahwa nilai *corrected item total* (r-hitung) lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian berarti butir-butir pernyataan tentang variabel Konflik Kerja (X) dan Kinerja Karyawan (Y) yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan valid dan layak dianalisis.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah angka indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu dapat dipercaya atau dapat dipercaya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi alat pengukur dalam mengukur fenomena yang sama.

Pengujian reliabilitas membantu menentukan konsistensi hasil pengukuran variabel. Pengukuran yang reliabilitas menunjukkan bahwa peralatan tersebut dipercaya untuk menghasilkan data yang andal. Pengujian reliabilitas adalah alat untuk variabel dan indikator struktural.



SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu pengukuran dapat diandalkan apabila memiliki koefisien *CronbachAlpha* sama atau lebih dari 0,60.

Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Reliabilitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .850 | 17 |

Sumber: Data Olahan, 2022

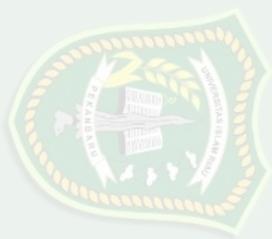
Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat dilihat koefisien alpha dari semua pertanyaan dalam variabel sebesar $0.850 > 0.60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument penelitian ini reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai koefisien alpha 0.60. Berarti variabel yang digunakan sudah konsisten dan dapat dipercaya.

4.2.3 Analisis Deskriptif Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

Didalam analisis tersebut maka dapat melihat tanggapan responden terhadap indikator variabel konflik kerja dan kinerja karyawan kepada responden.

4.2.3.1 Konflik Kerja

Konflik kerja merupakan konflik antar individu, antar kelompok dan antar organisasi akibat ketidaksesuaian kondisi yang dialami karyawan akibat hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, status, sikap, penilaian, atau pandangan yang berbeda satu sama lain. Konflik kerja dalam



perusahaan merupakan faktor yang cukup penting, karena dalam sebuah organisasi melakukan konflik kerja dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan adanya konflik kerja yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, konflik kerja yang buruk seperti konflik yang memunculkan kesalahpahaman antara pihak satu dengan yang lainnya dapat menjadikan sumber konflik yang dapat memperlambat tujuan perusahaan.

1. Dimensi Komunikasi Kerja

Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan unsur penting untuk meningkatkan motivasi seseorang dalam bekerja. Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi seseorang menjadi lebih giat dalam bekerja. Dan komunikasi yang buruk juga dapat berdampak pada motivasi kerja seseorang, serta menimbulkan konflik dalam perusahaan. Terdapat indikator yang mengukur tentang dimensi komunikasi kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru sebagai berikut:

a. Kesalahan dalam menyampaikan informasi

Konflik dapat terjadi akibat kesalahan dalam menyampaikan informasi antar karyawan. Kesalahan penyampaian informasi ini biasanya disebabkan oleh komunikasi yang buruk antar karyawan. Penyampaian informasi yang tidak sesuai tentu membuat karyawan memiliki persepsi yang berbeda terhadap suatu pekerjaan yang harus dilakukan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan



responden mengenai kesalahan dalam menyampaikan informasi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Tanggapan responden tentang kesalahan dalam menyampaikan informasi

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat Setuju | 26 | 39% |
| Setuju | 35 | 53% |
| Cukup Setuju | 4 | 6% |
| Tidak Setuju | 1 | 2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai kesalahan menyampaikan informasi pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat setuju ada 26 orang dengan persentase 39%, karyawan yang menyatakan setuju ada 35 orang dengan persentase 53%, karyawan yang menyatakan dengan cukup setuju ada 4 orang atau dengan persentase 6%, dan karyawan yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang dengan persentase 2%.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan setuju mengenai kesalahan dalam menyampaikan informasi. Hal ini dikarenakan karyawan setuju dengan penyampaian informasi yang tidak sesuai tentu membuat karyawan



memiliki persepsi yang berbeda terhadap suatu pekerjaan yang harus dilakukan.

b. Bahasa sulit di pahami

Bahasa dalam penyampaiannya dapat memudahkan komunikasi antar individu atau kelompok untuk dapat saling mengerti. Bahasa yang baik digunakan adalah bahasa yang dapat menyesuaikan situasinya. Sebagai alat berkomunikasi, bahasa harus dapat seefektif mungkin dalam menyampaikan maksud tujuan kepada lawan bicaranya. Namun bahasa yang sulit dipahami dapat menyebabkan keterhambatan penyampaian maksud dan tujuan yang sebenarnya dan dapat mempengaruhi proses kerja dalam suatu organisasi. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai bahasa sulit dipahami dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Tanggapan responden tentang bahasa sulit dipahami

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|--------------------|-----------|------------|
| Sangat Paham | 31 | 47% |
| Paham | 27 | 41% |
| Cukup Paham | 7 | 11% |
| Tidak Paham | 1 | 2% |
| Sangat Tidak Paham | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*



Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai bahasa sulit di pahami pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat paham ada 31 orang dengan persentase 47%, karyawan yang menyatakan paham ada 27 orang dengan persentase 41%, karyawan yang menyatakan dengan cukup paham ada 7 orang atau dengan persentase 11%, dan karyawan yang menyatakan tidak paham ada 1 orang dengan persentase 2%.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan sangat paham mengenai bahasa sulit dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antar karyawan dalam memberikan informasi bahasa yang digunakan sangat dipahami oleh karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru.

c. Perbedaan persepsi dari informasi yang diberikan

Persepsi atau pandangan adalah karyawan yang memiliki sudut pandang terhadap sesuatu objek. Perbedaan persepsi umum terjadi pada karyawan dalam menyikapi sebuah informasi permasalahan yang terjadi dalam perusahaan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai perbedaan persepsi dari informasi yang diberikan dapat dilihat sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



Tabel 4. 10 Tanggapan responden tentang perbedaan persepsi dari informasi yang diberikan

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat Setuju | 17 | 26% |
| Setuju | 38 | 58% |
| Cukup Setuju | 10 | 15% |
| Tidak Setuju | 1 | 2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai perbedaan persepsi dari informasi yang diberikan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat setuju ada 17 orang dengan persentase 26%, karyawan yang menyatakan setuju ada 38 orang dengan persentase 58%, karyawan yang menyatakan dengan cukup setuju ada 10 orang atau dengan persentase 15%, dan karyawan yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang dengan persentase 2%.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan setuju mengenai perbedaan persepsi dari informasi yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menyelesaikan masalah atas informasi yang diberikan terdapat perbedaan persepsi antar karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru.



DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



2. Dimensi Faktor Personal

Faktor personal merupakan sesuatu/aspek yang melekat dan dimiliki pada diri seorang individu yang mempengaruhi perilakunya. Faktor personal seorang individual akan menentukan cara yang digunakan untuk mengenali perasaan mereka, mengumpulkan dan menganalisis informasi, merumuskan pikiran dan pendapat serta mengambil tindakan. Tindakan yang akan diambil setiap individu berdasarkan faktor personal masing-masing tentu akan berbeda, dan perbedaan tersebutlah yang terkadang dapat menimbulkan konflik dalam bekerja. Terdapat indikator yang mengukur tentang dimensi faktor personal pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru sebagai berikut:

a. Nilai individual terhadap sesama

Didalam hubungan antar manusia terdapat adanya perbedaan antar individu karyawan menyangkut perusahaan tersebut. Penilaian individual antar sesama karyawan yang berkaitan dengan perusahaan yang berbeda setiap individu akan dapat menimbulkan sebuah konflik apabila tidak dimengerti sesama karyawan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai penilai individual terhadap sesama yang berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan dapat dilihat sebagai berikut:

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

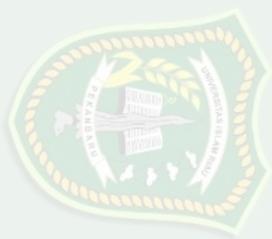
Tabel 4. 11 Tanggapan responden tentang nilai individual terhadap sesama

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|------------------|-------------------|
| Sangat Setuju | 17 | 26% |
| Setuju | 44 | 67% |
| Cukup Setuju | 4 | 6% |
| Tidak Setuju | 1 | 2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai nilai individual terhadap sesama karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat setuju ada 17 orang dengan persentase 26%, karyawan yang menyatakan setuju ada 44 orang dengan persentase 67%, karyawan yang menyatakan cukup setuju ada 4 orang dengan persentase 6%, dan karyawan yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang dengan persentase 2%.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan setuju mengenai nilai individual terhadap sesama. Hal ini karena karyawan PT. Gapura Angkasa memiliki penilaian individual yang baik antar sesama karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan.



b. Sikap kerja dalam perusahaan

Setiap masing-masing karyawan memiliki sikap kerja yang berdeba-beda sesuai dengan individunya. Sikap kerja tersebut dapat dilihat bagaimana seorang karyawan dalam mematuhi peraturan serta perintah dari perusahaan ataupun atasan yang diberikan kepadanya. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai sikap kerja dalam perusahaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Tanggapan responden tentang sikap kerja dalam perusahaan

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|--------------------|-----------|------------|
| Sangat Patuh | 32 | 49% |
| Patuh | 30 | 45% |
| Cukup Patuh | 4 | 6% |
| Tidak Patuh | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Patuh | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai sikap kerja dalam perusahaan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat patuh ada 32 orang dengan persentase 49%, karyawan yang menyatakan patuh ada 30 orang dengan persentase 45%, karyawan yang menyatakan cukup patuh ada 4 orang dengan persentase 6%



Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan sangat patuh mengenai sikap kerja dalam perusahaan. Hal tersebut dikarenakan karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru sangat baik dalam mematuhi aturan dan perintah yang diberikan perusahaan atau atasan.

c. Kemampuan intelektual dalam karyawan

Kemampuan intelektual adalah kemampuan dasar yang dimiliki seseorang seperti kecerdasan, pemahaman, penalaran dan lainnya yang digunakan untuk menjalankan pekerjaannya. Kemampuan intelektual yang dimiliki seorang karyawan akan lebih efektif apabila sesuai dengan apa pekerjaan yang diberikan kepadanya. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual dalam perusahaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Tanggapan responden tentang kemampuan intelektual dalam perusahaan

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat Setuju | 30 | 45% |
| Setuju | 32 | 49% |
| Cukup Setuju | 4 | 6% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*



Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual dalam perusahaan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat setuju ada 30 orang dengan persentase 45%, karyawan yang menyatakan setuju ada 32 orang dengan persentase 49%, karyawan yang menyatakan cukup setuju ada 4 orang dengan persentase 6%.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan setuju mengenai kemampuan intelektual dalam perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru mengerjakan pekerjaan sesuai dengan kemampuan intelektual yang dimiliki karyawan, sehingga proses pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

3. Dimensi Struktur Organisasi

Struktur dalam sebuah organisasi mencakup beberapa hal seperti ukuran (perusahaan), spesialisasi anggota dalam perusahaan, wilayah kerja, kecocokan antara tujuan anggota dengan tujuan perusahaan, serta tugas yang diberikan perusahaan terhadap anggota. Struktur ini harus disesuaikan dengan spesialisasi masing-masing, karena apabila terdapat perbedaan seperti tujuan dan tugas yang diberikan maka akan terjadi konflik dalam perusahaan. Terdapat indikator yang mengukur tentang dimensi struktur organisasi pada

PT. Gapura Angkasa Pekanbaru sebagai berikut:



a. Kesesuaian tujuan dalam organisasi

Perbedaan tujuan kelompok atau individu terhadap tujuan organisasi akan dapat menimbulkan konflik. Maka untuk meminimalisir konflik, kesesuaian tujuan individu atau kelompok harus dapat disesuaikan dengan tujuan organisasi. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai kesesuaian tujuan dalam perusahaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Tanggapan responden tentang kesesuaian tujuan dalam perusahaan

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat Sesuai | 35 | 53% |
| Sesuai | 24 | 36% |
| Cukup Sesuai | 4 | 6% |
| Tidak Sesuai | 3 | 5% |
| Sangat Tidak Sesuai | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai kesesuaian tujuan dalam perusahaan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat sesuai ada 35 orang dengan persentase 53%, karyawan yang menyatakan sesuai ada 24 orang dengan persentase 36%, karyawan yang menyatakan cukup sesuai ada 4 orang dengan persentase 6%, dan karyawan yang menyatakan tidak sesuai ada 3 orang dengan persentase 5%.



Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan sangat sesuai mengenai kesesuaian tujuan dalam organisasi. Hal ini dikarenakan karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru memiliki kecocokan atau kesesuaian tujuan pribadi dengan tujuan perusahaan.

b. Tugas yang diberikan dalam organisasi

Pemberian tugas dalam suatu organisasi dapat menimbulkan konflik apabila tugas yang diberikan tidak sesuai. Maka tugas harus diberikan kepada karyawan sesuai dengan posisi/jabatan dalam suatu organisasi perusahaan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai tugas yang diberikan dalam organisasi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Tanggapan responden tentang tugas yang diberikan dalam perusahaan

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat Sesuai | 28 | 42% |
| Sesuai | 26 | 39% |
| Cukup Sesuai | 9 | 14% |
| Tidak Sesuai | 3 | 5% |
| Sangat Tidak Sesuai | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai tugas yang diberikan dalam perusahaan pada

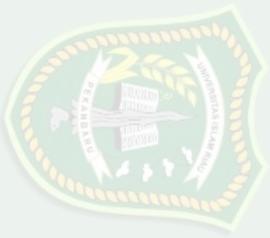


PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat sesuai ada 28 orang dengan persentase 42%, karyawan yang menyatakan sesuai ada 26 orang dengan persentase 39%, karyawan yang menyatakan cukup sesuai ada 9 orang dengan persentase 14%, dan karyawan yang menyatakan tidak sesuai ada 3 orang dengan persentase 5%.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan sangat sesuai mengenai tugas yang diberikan dalam perusahaan. Hal tersebut dikarenakan karyawan PT. Gapura Angkasa mengerjakan tugas yang diberikan sesuai dengan posisi/jabatan dalam organisasi perusahaan.

Untuk melihat lebih jelasnya mengenai tanggapan responden tentang variabel Konflik Kerja (X) pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dapat dilihat pada tabel rekapitulasi dibawah ini:

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Tabel 4. 16 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel Konflik Kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

| No | Item Pertanyaan | Kategori Skor | | | | | Skor Total |
|---|---|---------------|------------|-----------|----------|----------|--------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| Dimensi Komunikasi Kerja | | | | | | | |
| 1 | Karyawan mempunyai persepsi yang berbeda terhadap sebuah pekerjaan | 26 | 35 | 4 | 1 | 0 | |
| | Bobot nilai | 130 | 140 | 12 | 2 | 0 | 284 |
| 2 | Dalam memberikan informasi bahasa yang digunakan karyawan sulit dipahami | 31 | 27 | 7 | 1 | 0 | |
| | Bobot nilai | 155 | 108 | 21 | 2 | 0 | 286 |
| 3 | Dalam menyelesaikan masalah masih terdapat perbedaan persepsi antar karyawan | 17 | 38 | 10 | 1 | 0 | |
| | Bobot nilai | 85 | 152 | 30 | 2 | 0 | 269 |
| Dimensi Komunikasi Kerja Faktor Personal | | | | | | | |
| 4 | Sistem penilaian individual terhadap komunikasi yang berkaitan dengan pekerjaan | 17 | 44 | 4 | 1 | 0 | |
| | Bobot nilai | 85 | 176 | 12 | 2 | 0 | 275 |
| 5 | Sikap karyawan dalam mematuhi perintah dari atasan | 32 | 30 | 4 | 0 | 0 | |
| | Bobot nilai | 160 | 120 | 12 | 0 | 0 | 292 |
| 6 | Kemampuan intelektual akan berdampak terhadap proses pekerjaan | 30 | 32 | 4 | 0 | 0 | |
| | Bobot nilai | 150 | 128 | 12 | 0 | 0 | 290 |
| Dimensi Struktur Organisasi | | | | | | | |
| 7 | saya merasakan kecocokan antara tujuan pribadi dengan perusahaan | 35 | 24 | 4 | 3 | 0 | |
| | Bobot nilai | 175 | 96 | 12 | 6 | 0 | 289 |
| 8 | Tugas yang diberikan sesuai dengan posisi/jabatan dalam organisasi perusahaan | 28 | 26 | 9 | 3 | 0 | |
| | Bobot nilai | 140 | 104 | 27 | 6 | 0 | 277 |
| Total Skor Keseluruhan | | | | | | | 2.262 |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Dari tabel diatas, dapat dilihat jumlah skor secara keseluruhan terhadap variabel Konflik Kerja adalah 2.262. Nilai skor terendah pada variabel konflik kerja terdapat pada indikator tentang dalam penyelesaian masalah masih terdapat perbedaan persepsi antar karyawan. Hal ini

dikarenakan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru ketika terjadi permasalahan karyawan pada bagian masing-masing memiliki persepsi yang berbeda untuk menyelesaikannya. Kesenambungan tugas antara bagian satu dengan bagian lainnya namun dengan tanggung jawab yang berbeda menimbulkan perbedaan persepsi juga dalam menyelesaikan masalah.

Nilai skor tertinggi pada variabel konflik kerja terdapat pada indikator tentang sikap karyawan dalam mematuhi perintah atasan. Hal ini berdasarkan jawaban responden mengatakan bahwa karyawan sangat patuh terhadap perintah dari atasan yang diberikan kepada bawahan. Karyawan selalu menjaga tanggung jawab atas perintah yang diberikan atasan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan yang ditentukannya.

Untuk lebih jelas mengenai kategori jawaban responden diuraikan dibawah ini yang diketahui nilai maksimal, nilai minimal dan interval koefisien yang diperoleh yaitu sebagai berikut:

$$\text{Nilai maksimal} = 8 \times 5 \times 66 = 2.640$$

$$\text{Nilai minimum} = 8 \times 1 \times 66 = 528$$

$$\text{Interval koefisien} = \frac{2.640 - 528}{5} = 422$$

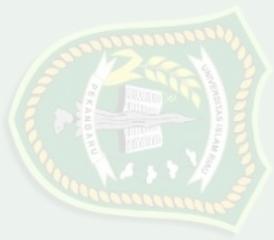
Jadi nilai interval koefisien adalah sebesar 422

$$\text{Sangat baik} = 2.218 - 2.640$$

$$\text{Baik} = 1.796 - 2.218$$

$$\text{Cukup baik} = 1.374 - 1.796$$

$$\text{Tidak baik} = 951 - 1.374$$



Sangat tidak baik = 528 - 951

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui untuk tingkat kategori variabel Konflik Kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dalam kategori **sangat baik**. Banyak karyawan yang memberikan tanggapan bahwa konflik kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dalam kategori sangat baik. Hasil ini mengidentifikasi bahwa pengelolaan terhadap konflik kerja karyawan dapat dikendalikan secara baik, walaupun karyawan bekerja dengan pihak lain.

4.2.3.2 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil atas kemampuan yang dimiliki karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab telah mencapai standar ketentuan perusahaan. Kelangsungan hidup perusahaan salah satunya tergantung dari kinerja karyawan dalam perusahaan itu sendiri, karena karyawan merupakan unsur terpenting dalam suatu perusahaan.

1. Dimensi Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan penilaian hasil kerja dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang diberikan yang dapat dilihat berdasarkan mutu, taraf, atau derajat suatu pekerjaan. Terdapat indikator yang mengukur tanggapan responden tentang dimensi kualitas kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru sebagai berikut:

a. Ketelitian kerja

Ketelitian dalam kerja merupakan seorang karyawan yang melakukan pekerjaan secara akurat dan cermat dengan tepat dalam



pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya. Penilaian ini menunjukkan apakah karyawan telah melakukan pekerjaannya dengan teliti. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai ketelitian kerja dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 17 Tanggapan responden tentang ketelitian kerja

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|-------------------|-----------|------------|
| Sangat Baik | 34 | 52% |
| Baik | 25 | 38% |
| Cukup Baik | 4 | 6% |
| Tidak Baik | 3 | 5% |
| Sangat Tidak Baik | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai ketelitian kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat baik ada 34 orang dengan persentase 52%, karyawan yang menyatakan baik ada 25 orang dengan persentase 38%, karyawan yang menyatakan cukup baik ada 4 orang dengan persentase 6%, dan karyawan yang menyatakan tidak baik ada 3 orang dengan persentase 5%.

Hasil penelitian menemukan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan sangat baik mengenai kualitas kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru



memiliki ketelitian yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Kecakapan kerja

Kecakapan dalam bekerja adalah kemampuan fisik, taktis, dan teknis seorang karyawan untuk melaksanakan tugas atau misi sesuai dengan tanggung jawabnya. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai kecakapan kerja dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Tanggapan responden tentang kecakapan kerja

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|-------------------|-----------|------------|
| Sangat Baik | 24 | 36% |
| Baik | 39 | 59% |
| Cukup Baik | 3 | 5% |
| Tidak Baik | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Baik | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai kecakapan kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat baik ada 24 orang dengan persentase 36%, karyawan yang menyatakan baik ada 39 orang dengan persentase 59%, karyawan yang menyatakan cukup baik ada 3 orang dengan persentase 5%.

Hasil penelitian menemukan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru



menyatakan baik mengenai kecakapan kerja. Hal tersebut dikarenakan karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru memiliki kecakapan kerja yang baik dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.

c. **Kesempurnaan kerja**

Kesempurnaan dalam bekerja adalah kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan dan tugasnya dengan utuh sesuai prosedur tanpa adanya kesalahan dalam proses menjalankan pekerjaannya. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai kesempurnaan kerja dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 19 Tanggapan responden tentang kesempurnaan kerja

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|-------------------|-----------|------------|
| Sangat Baik | 27 | 41% |
| Baik | 33 | 50% |
| Cukup Baik | 5 | 8% |
| Tidak Baik | 1 | 2% |
| Sangat Tidak Baik | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai kesempurnaan kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat baik ada 27 orang dengan persentase 41%, karyawan yang menyatakan baik ada 33 orang dengan persentase 50%, karyawan yang menyatakan



cukup baik ada 5 orang dengan persentase 8%, dan karyawan yang menyatakan tidak baik ada 1 orang dengan persentase 2%.

Hasil penelitian menemukan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan baik mengenai kesempurnaan kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dapat dengan baik menyelesaikan pekerjaannya dengan sempurna tanpa adanya kesalahan.

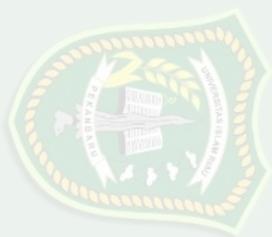
d. **Hasil Kerja**

Hasil kerja merupakan capaian atas kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan aturan atau standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai hasil kerja dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 20 Tanggapan responden tentang hasil kerja

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat Setuju | 30 | 45% |
| Setuju | 31 | 47% |
| Cukup Setuju | 3 | 5% |
| Tidak Setuju | 1 | 2% |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 2% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

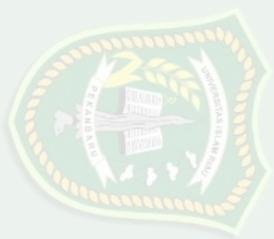


Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai hasil kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat setuju ada 30 orang dengan persentase 45%, karyawan yang menyatakan setuju ada 31 orang dengan persentase 47%, karyawan yang menyatakan cukup setuju ada 3 orang dengan persentase 5%, karyawan yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang dengan persentase 2%, dan karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju ada 1 orang dengan persentase 2%.

Hasil penelitian menemukan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan setuju mengenai hasil kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru setuju dengan hasil kerja yang dicapai sesuai dengan standar ketetapan yang ada di perusahaan.

2. Dimensi Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja yang dapat diselesaikan setiap karyawan itu masing-masing. Terdapat indikator yang mengukur tanggapan responden tentang dimensi kuantitas kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru sebagai berikut:



a. **Pencapaian target kerja**

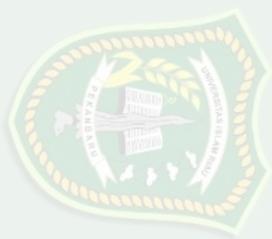
Pencapaian seorang karyawan atas kemampuannya menyelesaikan pekerjaan dengan mencapai target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai pencapaian target kerja dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 21 Tanggapan responden tentang pencapaian target kerja

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|------------------|-------------------|
| Sangat Setuju | 26 | 39% |
| Setuju | 33 | 50% |
| Cukup Setuju | 4 | 6% |
| Tidak Setuju | 3 | 5% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai pencapaian target kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat setuju ada 26 orang dengan persentase 39%, karyawan yang menyatakan setuju ada 33 orang dengan persentase 50%, karyawan yang menyatakan cukup setuju ada 4 orang dengan persentase 6%, dan karyawan yang menyatakan tidak setuju ada 3 orang dengan persentase 5%.



Hasil penelitian menemukan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan setuju mengenai pencapaian target kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa dapat mampu menyelesaikan pekerjaan dengan mencapai target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketetapan waktu yang telah ditetapkan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai ketetapan waktu dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 22 Tanggapan responden tentang ketepatan waktu

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat Setuju | 32 | 48% |
| Setuju | 30 | 45% |
| Cukup Setuju | 3 | 5% |
| Tidak Setuju | 1 | 2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai ketetapan waktu pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat setuju ada 32 orang dengan persentase 48%, karyawan yang menyatakan setuju ada 30 orang dengan persentase 45%, karyawan yang menyatakan cukup



setuju ada 3 orang dengan persentase 5%, dan karyawan yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang dengan persentase 2%.

Hasil penelitian menemukan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan sangat setuju mengenai ketepatan waktu. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa dapat mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

c. Kerjasama antar karyawan

Kerjasama dalam sebuah organisasi sangat penting karena dapat memudahkan pencapaian tujuan perusahaan. Untuk itu antar sesama karyawan harus memiliki kemampuan untuk bekerjasama dengan baik di perusahaan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai kerjasama antar karyawan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 23 Tanggapan responden tentang kerjasama antar karyawan

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|-------------------|-----------|------------|
| Sangat Baik | 26 | 39% |
| Baik | 36 | 55% |
| Cukup Baik | 4 | 6% |
| Tidak Baik | 0 | 0% |
| Sangat Tidak Baik | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*



Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai kerjasama antar karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat baik ada 26 orang dengan persentase 39%, karyawan yang menyatakan baik ada 36 orang dengan persentase 55%, dan karyawan yang menyatakan cukup setuju ada 4 orang dengan persentase 6%.

Hasil penelitian menemukan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan baik mengenai kerjasama antar karyawan. Hal tersebut menunjukan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa memiliki kemampuan yang baik untuk dapat bekerjasama antar sesama karyawan.

3. Dimensi Pelaksanaan Tugas

Seorang karyawan dalam suatu organisasi perusahaan melaksanakan tugas sesuai dengan yang diberikan oleh perusahaan. Terdapat indikator yang mengukur tanggapan responden tentang dimensi pelaksanaan tugas pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru sebagai berikut:

a. Melakukan pekerjaan dengan akurat

Setiap karyawan memiliki pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Karyawan saling menjaga keakuratan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Tabel dibawah ini menunjukan hasil tanggapan responden mengenai melakukan pekerjaan dengan akurat dapat dilihat sebagai berikut:



Tabel 4. 24 Tanggapan responden tentang melakukan pekerjaan dengan akurat

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat Setuju | 36 | 55% |
| Setuju | 21 | 32% |
| Cukup Setuju | 7 | 11% |
| Tidak Setuju | 2 | 3% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahannya, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden melakukan pekerjaan dengan akurat pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat setuju ada 36 orang dengan persentase 55%, karyawan yang menyatakan setuju ada 21 orang dengan persentase 32%, karyawan yang menyatakan cukup setuju ada 7 orang dengan persentase 11%, dan karyawan yang menyatakan tidak setuju ada 2 orang dengan persentase 3%.

Hasil penelitian menemukan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan sangat setuju mengenai melakukan pekerjaan dengan akurat. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa dapat saling menjaga keakuratan dalam melaksanakan pekerjaannya.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul, menanggung



segala sesuatu yang menjadi kewajibannya dan siap menerima akibatnya. Terdapat indikator yang mengukur tanggapan responden tentang dimensi tanggung jawab pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru sebagai berikut:

a. Kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan

Penilaian karyawan yang diberikan tanggung jawab yang memiliki kesadaran akan apa yang menjadi kewajibannya untuk melaksanakan pekerjaan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden mengenai kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 25 Tanggapan responden tentang kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan

| Kategori | Frekuensi | Persentase |
|-------------------|-----------|------------|
| Sangat Baik | 31 | 47% |
| Baik | 31 | 47% |
| Cukup Baik | 3 | 5% |
| Tidak Baik | 1 | 2% |
| Sangat Tidak Baik | 0 | 0% |
| Total | 66 | 100% |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan yang menyatakan sangat baik ada 31 orang dengan persentase 47%, karyawan yang menyatakan baik ada 31 orang dengan persentase 47%, karyawan yang menyatakan cukup baik



ada 3 orang dengan persentase 5%, dan karyawan yang menyatakan tidak baik ada 1 orang dengan persentase 2%.

Hasil penelitian menemukan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru menyatakan sangat baik/baik mengenai kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru memiliki kesadaran rasa tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan.

Untuk melihat lebih jelasnya mengenai tanggapan responden tentang variabel Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dapat dilihat pada tabel rekapitulasi dibawah ini:

Tabel 4. 26 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel Kinerja Karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

| No | Item Pertanyaan | Kategori Skor | | | | | Skor total |
|--------------------------------|--|---------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| Dimensi Kualitas Kerja | | | | | | | |
| 1 | Saya memiliki ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan | 34 | 25 | 4 | 3 | 0 | |
| | Bobot nilai | 170 | 100 | 12 | 6 | 0 | 288 |
| 2 | Kecakapan yang saya miliki berkaitan dengan pekerjaan | 24 | 39 | 3 | 0 | 0 | |
| | Bobot nilai | 120 | 156 | 9 | 0 | 0 | 285 |
| 3 | Saya mampu menyelesaikan tugasnya dengan sempurna tanpa adanya kesalahan | 27 | 33 | 5 | 1 | 0 | |
| | Bobot nilai | 135 | 132 | 15 | 2 | 0 | 284 |
| 4 | Hasil kerja sesuai dengan standar yang ada di perusahaan | 30 | 31 | 3 | 1 | 1 | |
| | Bobot nilai | 150 | 124 | 9 | 2 | 1 | 286 |
| Dimensi Kuantitas Kerja | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|---|------------|------------|-----------|----------|----------|--------------|
| 5 | Dapat mampu mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan | 26 | 33 | 4 | 3 | 0 | |
| | Bobot nilai | 130 | 132 | 12 | 6 | 0 | 280 |
| 6 | Saya menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu | 32 | 30 | 3 | 1 | 0 | |
| | Bobot nilai | 160 | 120 | 9 | 2 | 0 | 291 |
| 7 | Antar sesama karyawan memiliki kemampuan untuk bekerja sama dengan baik di perusahaan | 26 | 36 | 4 | 0 | 0 | |
| | Bobot nilai | 130 | 144 | 12 | 0 | 0 | 286 |
| Dimensi Pelaksanaan Tugas | | | | | | | |
| 8 | Karyawan saling menjaga keakuratan dalam melaksanakan pekerjaan | 36 | 21 | 7 | 2 | 0 | |
| | Bobot nilai | 180 | 84 | 21 | 4 | 0 | 289 |
| Dimensi Tanggung Jawab | | | | | | | |
| 9 | Saya memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan | 31 | 31 | 3 | 1 | 0 | |
| | Bobot nilai | 155 | 124 | 9 | 2 | 0 | 290 |
| Total Skor Keseluruhan | | | | | | | 2.579 |

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Dari tabel diatas, dapat dilihat jumlah skor secara keseluruhan terhadap variabel Kinerja Karyawan adalah 2.579. Nilai skor terendah pada variabel kinerja karyawan terdapat pada indikator tentang dapat mampu mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan. Hal ini dikarenakan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru memberikan target kerja yang cukup besar kepada karyawan. Namun karyawan tidak dapat mencapai target tersebut dikarenakan seperti terjadinya konflik antar karyawan, tidak seimbang nya jumlah karyawan dengan target perusahaan yang ditetapkan dan pihak luar seperti airlines yang mengalami penurunan penumpang.

Nilai skor tertinggi pada variabel kinerja karyawan terdapat pada indikator tentang karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Hal ini berdasarkan jawaban responden mengatakan bahwa karyawan



sangat setuju terhadap penyelesaian kerja tepat waktu. Hal tersebut dikarenakan waktu kerja dengan tugas yang diberikan telah diatur dan sesuai dengan ketentuannya seperti persediaan yang dibutuhkan pihak airlines untuk keberangkatan dan kedatangan, serta cargo dan bagasi penumpang yang keberangkatan dan kedatangannya telah sesuai dengan waktu ketentuannya.

Untuk lebih jelas mengenai kategori jawaban responden diuraikan dibawah ini yang diketahui nilai maksimal, nilai minimal dan interval koefisien yang diperoleh yaitu sebagai berikut:

$$\text{Nilai maksimal} = 9 \times 5 \times 66 = 2.970$$

$$\text{Nilai minimum} = 9 \times 1 \times 66 = 594$$

$$\text{Interval koefisien} = \frac{2.970 - 594}{5} = 475$$

Jadi nilai interval koefisien adalah sebesar 475

$$\text{Sangat baik} = 2.495 - 2.970$$

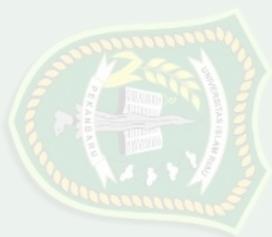
$$\text{Baik} = 2.020 - 2.495$$

$$\text{Cukup baik} = 1.545 - 2.020$$

$$\text{Tidak baik} = 1.070 - 1.545$$

$$\text{Sangat tidak baik} = 594 - 1.070$$

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui untuk tingkat kategori variabel Kinerja Karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dalam kategori **sangat baik**. Banyak karyawan yang memberikan tanggapan bahwa kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dalam kategori sangat baik. Hasil ini mengidentifikasi bahwa hasil



kinerja karyawan dapat dikendalikan secara baik, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang sangat baik.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Jika data menyebar disekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya/grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi normal (Ghozali, 2011). Namun dapat juga ditentukan oleh nilai signifikansi dengan standar kelulusan $>0,05$ atau 5%.

Tabel 4. 27 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 66 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.58523119 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .096 |
| | Positive | .060 |
| | Negative | -.096 |
| Test Statistic | | .096 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

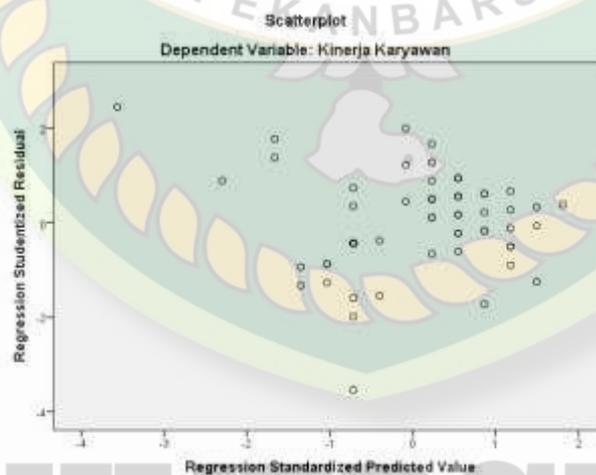


Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan berdasarkan nilai tabel *Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.200. Nilai tersebut diatas nilai standar signifikansi 0.05 ($0.200 > 0.05$). Dengan begitu didapat hasil bahwa data berdistribusi normal dan telah memenuhi kelulusan uji asumsi normalitas.

2. Uji heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak adanya heterokedastisitas. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot.

Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *Data Olahan, 2022*

Dari Gambar 4.2 diatas tersebut dapat dilihat bahwa titik titik data tidak terdapat pola yang jelas dan menyebar di atas dan di bawah angka 0



(nol) pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada heterokedastisitas dalam penelitian ini.

4.2.5 Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linear sederhana untuk memprediksi seberapa besar hubungan pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Analisis ini menggunakan data berdasarkan kuesioner yang dibagikan. Perhitungan uji ini dilakukan dengan bantuan SPSS. Adapun hasil dari uji analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 28 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

| | | Coefficients ^a | | | |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | | |
| Model | | B | Std. Error | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 9.459 | 3.514 | 2.692 | .009 |
| | Konflik Kerja | .864 | .102 | 8.463 | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan dari tabel 4.28 diatas, maka didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX + e$$

$$Y = 9.459 + 0.864X + e$$

Dari persamaan diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 9.459 yang artinya apabila variabel konflik kerja nilainya tetap atau 0, maka kinerja pegawai nilainya adalah 9.459.
- b. Variabel konflik kerja memiliki nilai beta sebesar 0,864 yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai konflik kerja maka kinerja karyawan akan bertambah sebesar 0,864. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Konflik Kerja (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah positif. Artinya jika konflik kerja dapat dikelola dengan baik maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

4.2.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Pada model linier sederhana ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R^2). Jika (R^2) yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Sebaliknya jika (R^2) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah. Tabel dibawah ini memperlihatkan koefisien determinasi :

Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary ^b | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square |
| 1 | .727 ^a | .528 | .521 |

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: *Data Olahan SPSS, 2022*



Berdasarkan tabel 4.29 diatas dapat dilihat bahwa koefisien determinasi atau *R-Square* sebesar 0.528 yang berarti bahwa Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dipengaruhi oleh Konflik Kerja sebesar 52.8%, sedangkan selebihnya 47,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

4.2.7 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikansi variabel X terhadap Y. Jika nilai signifikansi $\alpha < 0,05$ dan $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Sebaliknya jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$ dan $t_{Hitung} < t_{Tabel}$ maka tidak terjadi pengaruh yang signifikan. Kemudian untuk menentukan t_{Tabel} digunakan $df = n - k$, berarti $66 - 2 = 64$. Dari t_{Tabel} untuk $\alpha = 5\%$ diketahui t_{Tabel} sebesar **1.99773**. Berikut hasil uji regresi secara parsial (uji t) yang terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 30 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

| Model | | Coefficients ^a | | | |
|-------|---------------|----------------------------------|------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients B | Std. Error | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 9.459 | 3.514 | 2.692 | .009 |
| | Konflik Kerja | .864 | .102 | 8.463 | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel 4.30 diketahui menunjukkan nilai signifikansi variabel Konflik Kerja sebesar $0.000 < 0.05$ dengan nilai $t_{Hitung} 8.463 >$



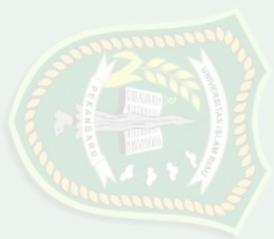
t_{Tabel} 1.99773. Artinya Konflik Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Kesimpulannya adalah H_1 diterima.

4.3 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diperoleh kesimpulan yaitu variabel konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dengan nilai t_{Hitung} $8.463 > t_{Tabel}$ 1.99773. Artinya Konflik Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Kesimpulannya adalah H_1 diterima. *R-Square* sebesar 0.528 yang berarti bahwa Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dipengaruhi oleh Konflik Kerja sebesar 52.8%, sedangkan selebihnya 47,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Dari hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa secara mayoritas karyawan yang menjadi responden menyatakan dalam kategori sangat baik dengan konflik kerja pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Karyawan menunjukkan dengan pernyataan bahwa karyawan dapat memahami bahasa yang digunakan, kecocokan tujuan, dan mengerjakan tugas dengan baik karena berusaha menghindari konflik kerja melalui kerjasama dalam melakukan pekerjaan.

Hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan yang menjadi responden mayoritas menyatakan dalam kategori



sangat baik dengan kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Hal ini dinyatakan karena karyawan sudah memberikan hasil kerja yang baik, tepat waktu, mengerjakan pekerjaan sesuai target dan bertanggungjawab atas pekerjaan yang telah diberikan kepada karyawan tersebut.

Konflik dapat menyebabkan terganggunya kinerja karyawan dari perusahaan itu sendiri. Perusahaan yang dapat mengontrol konflik dengan baik sehingga konflik kerja yang dapat terawasi dengan baik akan memberikan pengaruh yang baik juga terhadap perusahaan itu sendiri. Sejatinya konflik tidak pernah lepas dari sebuah organisasi baik secara individu ataupun kelompok. Namun konflik dapat dijegah dengan melakukan komunikasi yang baik, menyelesaikan secara bersama-sama, mematuhi peraturan yang ada dalam sebuah perusahaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilham Syuhada & Wan Risca Amalia (2021) yang menunjukkan bahwa variabel konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada divisi Avsec Angkasa Pura II Bandar Udara Kuala Namu. Hasil penelitian yang sama juga didapatkan oleh Andri Ramadhan Walanganthu (2018), dengan hasil bahwa variabel konflik kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Pengadaian (persero) Manado.

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

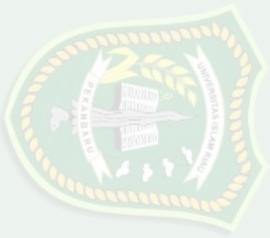
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang dilakukan tentang pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden menyatakan konflik kerja dan kinerja karyawan dalam kategori sangat baik pada PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden yang menyatakan bahwa konflik kerja dalam kategori sangat baik sehingga kinerja karyawan juga dalam kategori baik.
2. Hasil uji menyatakan Konflik Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru. Hal tersebut berarti bahwa apabila konflik kerja dalam kondisi baik maka dapat memberikan pengaruh yang baik juga terhadap kinerja karyawan.
3. Hasil uji menyatakan nilai koefisien determinasi atau *R-Square* sebesar 0.528 yang berarti bahwa Kinerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru dipengaruhi oleh Konflik Kerja sebesar 52.8%.

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU





5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan dalam penelitian, penulis ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan PT. Gapura Angkasa Pekanbaru

Perusahaan diharapkan agar perlu selalu memperhatikan dan mengawasi bagaimana karyawan bekerja supaya dapat mengurangi terjadinya konflik kerja dan dapat menjaga beban pekerjaan dan tugas yang berlebihan karena dapat meurunkan kinerja karyawan

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel dengan jumlah yang berbeda dan pada bagian atau bidang yang lebih dikhususkan agar hasil yang diperoleh dari penelitian selanjutnya lebih beragam. Serta juga dapat mengembangkan variabel penelitian agar didapat hasil penelitian yang lebih luas lagi.

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DAFTAR PUSTAKA

- Alimuddin, K. (2020). "Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Pln (Persero) Rayon Masamba Kab. Luwu Utara": (*Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Palopo*).
- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. 2009. *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung.
- Aqib, Zainal. 2014. *Model-model, Media, dan Strategi Pembelajaran Kontekstual. (Inovatif)*. Bandung: Yrama Widya
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Offset.
- Handoko, Hani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kedua puluh. BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: rajawali
- Kartono, K. 2000. *Hygiene Mental*. Jakarta : CV. Mandar Maju.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Raja Grafindo, Persada
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi. Graha Ilmu*, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mathis, dan Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, Yogyakarta.



Moeheriono, 2014, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Nitisemito, Alex S. 2010. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesi, Jakarta.

Robbins, P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan*. Jakarta: Erlangga.

Robbins, S. 2008. *Perilaku Organisasi, Jilid I Dan II, Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja*. Jakarta: Prenhallindo.

Rusby, Zukifli. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru : Rajawali Pers.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju, Bandung.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Silaban. E. Bernard. 2012. Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Karyawan. *Vol. 10 No. 1, hlm. 47-67*

Simanjuntak. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Cetakan Pertama*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

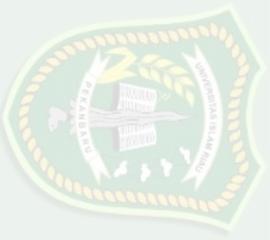
Suhartini dan Nana habib Maulana. 2011. "Pengaruh Konflik Peran Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Indoturbine Jakarta, *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik.*" *Vol. 8 No. 1, hlm. 57-77*.

Syuhada, I., & Amelia, W. R. (2021). "Pengaruh Konflik Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Avsec Angkasa Pura." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (Jimbi)*, 2(2), 136-145.

Tulus, Mohammad Agus. 2011. *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Wicaksono, A. P. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Depot Lpg Balongan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*

Winardi. 2007. *Motivasi dan Pemasukan dalam Manajemen, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



LAMPIRAN

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**

**DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :
PERPUSTAKAAN SOEMAN HS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**



Lampiran 1 Kuisiener Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

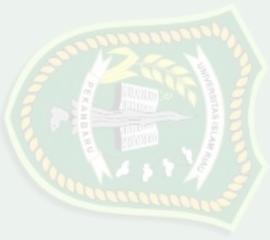
Dengan hormat,

Seiring salam do"aa, semoga bapak/ibu/sdr/I dalam keadaan sehat walafiat dan selalu sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin. Melalui kesempatan ini, saya mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk dapat bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya dalam mengisi kuisiener ini.

Tujuan dari pengisian kuisiener ini adalah untuk menyelesaikan penelitian pada skripsi yang berjudul "**Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Gapura Angkasa Pekanbaru**" Atas perhatian dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

UNIVERSITAS
Muhammad Rafi
NPM : 185210235
ISLAM RIAU



I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia Responden Saat Ini : < 20 tahun 20-29 tahun

30-39 tahun >40 tahun

Pendidikan Terakhir : SMP SMA/SMK DIPLOMA

S1 S2 S3

Lama Bekerja : ≤ 5 Th ≥ 5-10Th >11 Th

Status Pekerjaan :

II. PENTUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Saya memohon kepada bapak/ibu agar memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang bapak / ibu anggap paling sesuai. Setiap pertanyaan hanya mewakili 1 (satu) jawaban saja. Mohon memberi jawaban yang sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

LEMBAR KUESIONER

1. Karyawan mempunyai persepsi yang berbeda terhadap sebuah pekerjaan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Dalam memberikan informasi bahasa yang digunakan karyawan sulit dipahami
 - a. Sangat paham
 - b. Paham
 - c. Cukup paham
 - d. Tidak paham
 - e. Sangat tidak paham
3. Dalam menyelesaikan masalah masih terdapat perbedaan persepsi antar karyawan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
4. Sistem penilaian individual terhadap komunikasi yang berkaitan dengan pekerjaan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
5. Sikap karyawan dalam mematuhi perintah dari atasan
 - a. Sangat patuh
 - b. Patuh
 - c. Cukup patuh
 - d. Tidak patuh
 - e. Sangat tidak patuh
6. Kemampuan intelektual akan berdampak terhadap proses pekerjaan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
7. Saya merasakan kecocokan antara tujuan pribadi dengan perusahaan
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
8. Tugas yang diberikan sesuai dengan posisi/jabatan dalam organisasi perusahaan
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
9. Saya memiliki ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Tidak baik
 - e. Sangat tidak baik
10. Kecakapan yang saya miliki berkaitan dengan pekerjaan
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Tidak baik
 - e. Sangat tidak baik



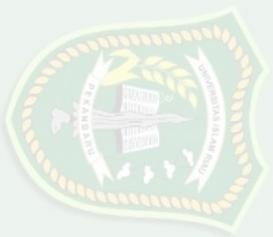
11. Saya mampu menyelesaikan tugasnya dengan sempurna tanpa adanya kesalahan
a. Sangat baik b. Baik c. Cukup baik d. Tidak baik e. Sangat tidak baik
12. Hasil kerja sesuai dengan standar yang ada di perusahaan
a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
13. Dapat mampu mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan
a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
14. Saya menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu
a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
15. Antar sesama karyawan memiliki kemampuan untuk bekerja sama dengan baik di perusahaan
a. Sangat baik b. Baik c. Cukup baik d. Tidak baik e. Sangat tidak baik
16. Karyawan saling menjaga keakuratan dalam melaksanakan pekerjaan
a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
17. Saya memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan
a. Sangat baik b. Baik c. Cukup baik d. Tidak baik e. Sangat tidak baik

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



Lampiran 2 Rekapitulasi Skor Responden Variabel Konflik Kerja

| No | Konflik Kerja | | | | | | | |
|----|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | X.1 | X.2 | X.3 | X.4 | X.5 | X.6 | X.7 | X.8 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 23 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 |



| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 38 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 45 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 46 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 53 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 54 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 57 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 61 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 62 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 63 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 64 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



Lampiran 3 Rekapitulasi Skor Responden Variabel Kinerja Karyawan

| No | Kinerja Karyawan | | | | | | | | |
|----|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 25 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 26 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 34 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |



| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 40 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 |
| 47 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 53 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 58 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 59 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 66 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 |

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



Lampiran 4 Uji Validitas Variabel Konflik Kerja

| | | Correlations | | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X.1 | X.2 | X.3 | X.4 | X.5 | X.6 | X.7 | X.8 | TOTAL |
| X.1 | Pearson Correlation | 1 | .268* | .358** | .066 | .135 | .082 | .277* | .029 | .368** |
| | Sig. (2-tailed) | | .030 | .003 | .601 | .278 | .511 | .025 | .814 | .002 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| X.2 | Pearson Correlation | .268* | 1 | .102 | .047 | .265* | .186 | .571** | .316** | .567** |
| | Sig. (2-tailed) | .030 | | .414 | .708 | .031 | .135 | .000 | .010 | .000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| X.3 | Pearson Correlation | .358** | .102 | 1 | .156 | .143 | -.073 | .339** | -.026 | .318** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .414 | | .210 | .253 | .560 | .005 | .835 | .009 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| X.4 | Pearson Correlation | .066 | .047 | .156 | 1 | .226 | .199 | .220 | .147 | .321** |
| | Sig. (2-tailed) | .601 | .708 | .210 | | .069 | .109 | .075 | .238 | .009 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| X.5 | Pearson Correlation | .135 | .265* | .143 | .226 | 1 | .208 | .455** | .493** | .601** |
| | Sig. (2-tailed) | .278 | .031 | .253 | .069 | | .094 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| X.6 | Pearson Correlation | .082 | .186 | -.073 | .199 | .208 | 1 | .323** | .237 | .521** |
| | Sig. (2-tailed) | .511 | .135 | .560 | .109 | .094 | | .008 | .055 | .000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| X.7 | Pearson Correlation | .277* | .571** | .339** | .220 | .455** | .323** | 1 | .412** | .814** |
| | Sig. (2-tailed) | .025 | .000 | .005 | .075 | .000 | .008 | | .001 | .000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| X.8 | Pearson Correlation | .029 | .316** | -.026 | .147 | .493** | .237 | .412** | 1 | .595** |
| | Sig. (2-tailed) | .814 | .010 | .835 | .238 | .000 | .055 | .001 | | .000 |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .368** | .567** | .318** | .321** | .601** | .521** | .814** | .595** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | .009 | .009 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |



Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Correlations

| | | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | TOTAL |
|-------|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y.1 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | 1 | .151 | .590** | .300* | .206 | .241 | .392** | .360** | .459** | .715** |
| | | | .227 | .000 | .014 | .097 | .051 | .001 | .003 | .000 | .000 |
| Y.2 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | .151 | 1 | .229 | .428** | .284* | .311* | .047 | .208 | .073 | .507** |
| | | .227 | | .065 | .000 | .021 | .011 | .710 | .094 | .562 | .000 |
| Y.3 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | .590** | .229 | 1 | .451** | .271* | .339** | .282* | .352** | .282* | .669** |
| | | .000 | .065 | | .000 | .028 | .005 | .022 | .004 | .022 | .000 |
| Y.4 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | .300* | .428** | .451** | 1 | .460** | .426** | .023 | .091 | .163 | .623** |
| | | .014 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .858 | .465 | .192 | .000 |
| Y.5 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | .206 | .284* | .271* | .460** | 1 | .290* | .057 | .124 | .298* | .478** |
| | | .097 | .021 | .028 | .000 | | .018 | .651 | .321 | .015 | .000 |
| Y.6 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | .241 | .311* | .339** | .426** | .290* | 1 | .119 | .257* | .228 | .563** |
| | | .051 | .011 | .005 | .000 | .018 | | .341 | .037 | .065 | .000 |
| Y.7 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | .392** | .047 | .282* | .023 | .057 | .119 | 1 | .445** | .332** | .442** |
| | | .001 | .710 | .022 | .858 | .651 | .341 | | .000 | .006 | .000 |
| Y.8 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | .360** | .208 | .352** | .091 | .124 | .257* | .445** | 1 | .270* | .524** |
| | | .003 | .094 | .004 | .465 | .321 | .037 | .000 | | .029 | .000 |
| Y.9 | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | .459** | .073 | .282* | .163 | .298* | .228 | .332** | .270* | 1 | .519** |
| | | .000 | .562 | .022 | .192 | .015 | .065 | .006 | .029 | | .000 |
| TOTAL | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) | .715** | .507** | .669** | .623** | .478** | .563** | .442** | .524** | .519** | 1 |
| | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 | 66 |

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK:

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin

ISLAM RIAU



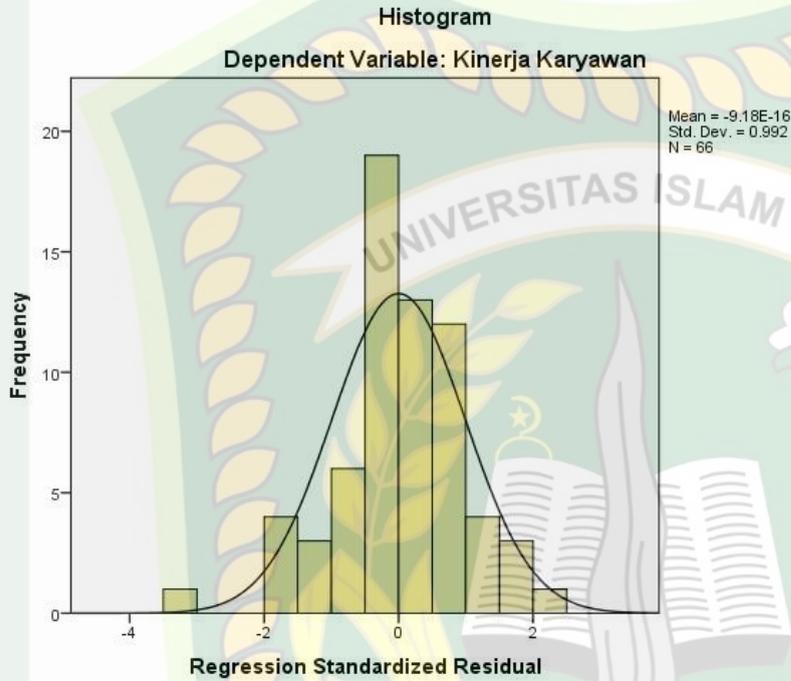
Lampiran 6 Uji Reabilitas Variabel Konflik Kerja dan Kinerja Karyawan

| Item-Total Statistics | | | | |
|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------|
| Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted | |
| X.1 | 69.05 | 38.813 | .275 | .850 |
| X.2 | 69.02 | 36.692 | .482 | .840 |
| X.3 | 69.27 | 39.155 | .217 | .853 |
| X.4 | 69.18 | 39.382 | .234 | .851 |
| X.5 | 68.92 | 37.148 | .535 | .839 |
| X.6 | 68.95 | 37.798 | .448 | .842 |
| X.7 | 68.97 | 33.753 | .764 | .824 |
| X.8 | 69.15 | 35.731 | .499 | .840 |
| Y.1 | 68.98 | 34.784 | .646 | .831 |
| Y.2 | 69.03 | 38.153 | .438 | .843 |
| Y.3 | 69.05 | 36.106 | .604 | .835 |
| Y.4 | 69.02 | 35.892 | .542 | .837 |
| Y.5 | 69.11 | 37.358 | .379 | .846 |
| Y.6 | 68.94 | 37.166 | .487 | .840 |
| Y.7 | 69.02 | 38.477 | .364 | .846 |
| Y.8 | 68.97 | 36.738 | .425 | .844 |
| Y.9 | 68.95 | 37.552 | .439 | .843 |

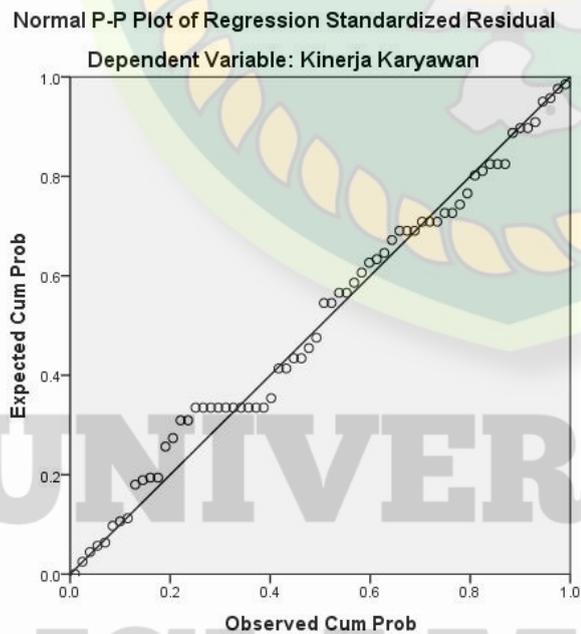
**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**

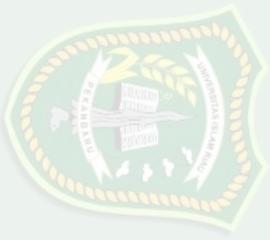


Lampiran 7 Grafik Histogram



Lampiran 8 Grafik Normal P-P Plot Uji Normalitas





Lampiran 9 Tabel Analisis Regresi Sederhana

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | |
| 1 | (Constant) | 9.459 | 3.514 | | 2.692 | |
| | Konflik Kerja | .864 | .102 | .727 | 8.463 | |
| | | | | | Sig. | |
| | | | | | | .009 |
| | | | | | | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Lampiran 10 Tabel Uji Koefisien Determinasi

| | | Model Summary ^b | | | |
|-------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .727 ^a | .528 | .521 | 2.605 | 1.755 |

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Lampiran 11 Tabel Uji Hipotesis

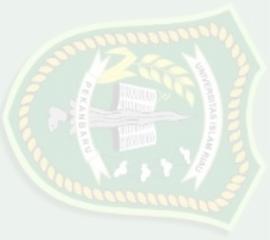
| | | ANOVA ^a | | | | |
|-------|------------|--------------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 486.199 | 1 | 486.199 | 71.628 | .000 ^b |
| | Residual | 434.422 | 64 | 6.788 | | |
| | Total | 920.621 | 65 | | | |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Konflik Kerja

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | |
| 1 | (Constant) | 9.459 | 3.514 | | 2.692 | |
| | Konflik Kerja | .864 | .102 | .727 | 8.463 | |
| | | | | | Sig. | |
| | | | | | | .009 |
| | | | | | | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan



**DOKUMENTASI PENELITIAN MENGENAI PENGARUH KONFLIK
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GAPURA ANGKASA
PEKANBARU**

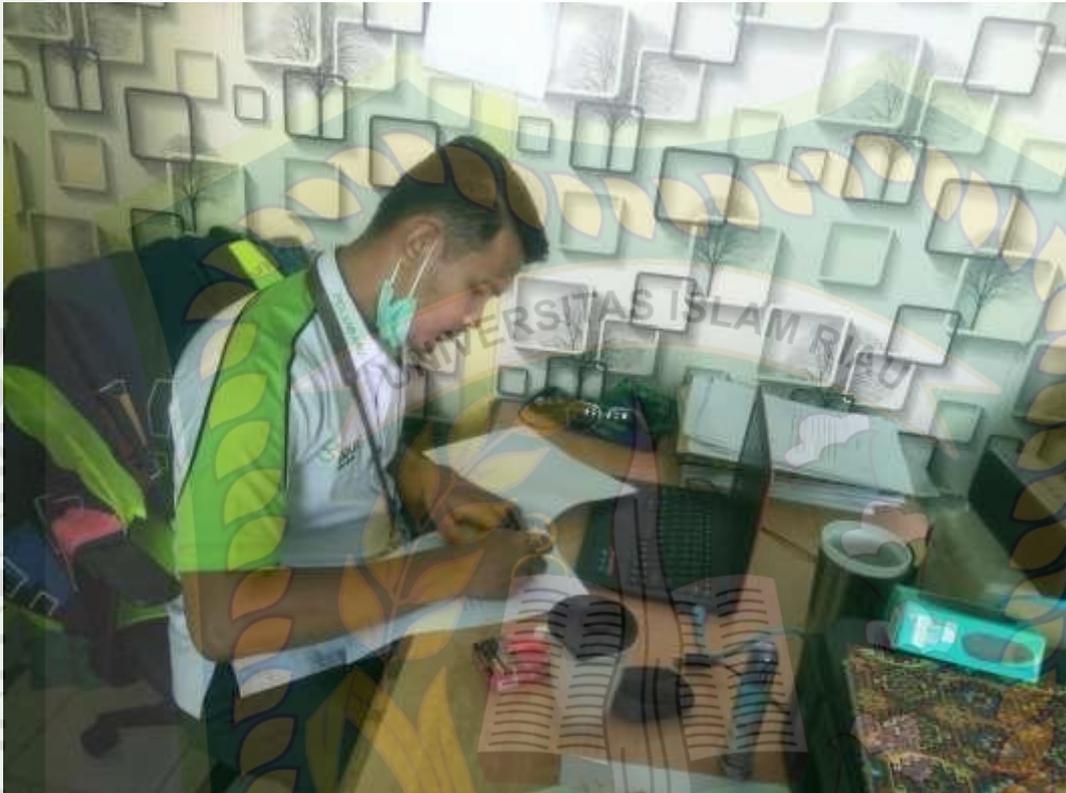
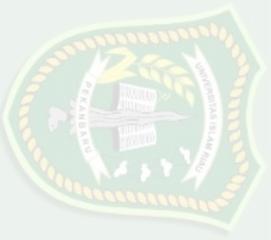


DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU

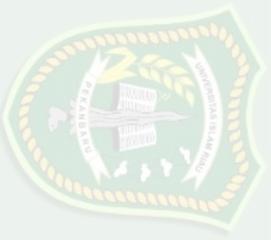


DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin