

SKRIPSI

PENGARUH KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. DATAMA PEKANBARU

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



OLEH :

KASMAWATI
NPM 165210191

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. DATAMA PEKANBARU

Oleh:

KASMAWATI
165210191

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Datama Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan random sampling, digunakan sampel sebanyak 58 responden. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer), studi kepustakaan dan wawancara langsung dengan pihak terkait sesuai tujuan penelitian. Teknik analisis menggunakan uji instrument, regresi linier sederhana dengan uji hipotesis, yaitu uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Datama Pekanbaru dengan t hitung $4,469 > t$ tabel $2,003$. Sedangkan hasil nilai koefisien korelasi (r) diperoleh nilai sebesar $0,581$ atau $58,1\%$.

Kata Kunci: Konflik dan Kinerja Karyawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penulisan.....	6
1.4. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1. Kinerja Karyawan.....	9
2.1.1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	9
2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	10
2.1.3. Indikator Kinerja.....	1
2.1.4. Penilaian Kinerja Karyawan.....	14
2.1.5. Tujuan dan Manfaat Kinerja Karyawan.....	15
2.1.6. Hubungan Kinerja Terhadap Konflik Kerja.....	17
2.2. Konflik Kerja.....	18
2.2.1. Pengertian Konflik Kerja.....	18
2.2.2. Pandangan Tentang Konflik.....	19
2.2.3. Penyebab Timbulnya Konflik.....	20
2.2.4. Jenis-Jenis Konflik.....	26

2.2.5. Akibat-Akibat Konflik	27
2.2.6. Manfaat Konflik	30
2.2.7. Manajemen Konflik	31
2.2.8. Metode Penanganan Konflik	32
2.2.9. Indikator Konflik	33
2.2.10. Hubungan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan.....	35
2.3. Penelitian Terdahulu.....	36
2.4. Kerangka Penelitian	37
2.5. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian.....	38
3.2. Operasional Variabel.....	38
3.3. Populasi dan Sampel	39
3.4. Jenis dan Sumber Data	40
3.5. Teknik dan Pengumpulan Data.....	40
3.6. Teknik Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan	44
4.2. Visi dan Misi PT. Datama Pekanbaru	45
4.3. Struktur Organisasi PT. Datama Pekanbaru	47
4.4. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Karakteristik Responden.....	50
5.1.1 Jenis Kelamin	50

5.1.2 Umur	51
5.1.3 Tingkat Pendidikan	52
5.1.4 Masa Bekerja	52
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
5.3. Analisis Deskriptif Konflik Kerja	56
5.4. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Konflik Kerja	69
5.5. Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan	70
5.6. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan	83
5.7. Hasil Analisis Data	84
5.7.1. Analisis Regresi Linier Sederhana	84
5.7.2. Analisis Koefisien Korelasi (r)	85
5.7.3 Analisis Uji t (Parsial)	86
5.11 Pembahasan Hasil Penelitian	87
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	90
6.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Pada PT. Datama Pekanbaru	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja	53
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Data Variabel Konflik Kerja	54
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Data Variabel Kinerja Karyawan	55
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas Data	56
Tabel 5.8 Sistem Nilai Individual.....	57
Tabel 5.9 Sikap Karyawan	58
Tabel 5.10 Kemampuan Intelektual.....	60
Tabel 5.11 Kesalah Pahaman	61
Tabel 5.12 Perbedaan Persepsi.....	62
Tabel 5.13 Bahasa yang Sulit dimengerti	64
Tabel 5.14 Tingkat Tugas Yang Diberikan.....	65
Tabel 5.15 Ketidaksesuaian Tujuan.....	66
Tabel 5.16 Tingkat Ketergantungan Aturan dan Kaku.....	67
Tabel 5.17 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tentang Variabel Konflik Kerja	69
Tabel 5.18 Proses Kerja	71
Tabel 5.19 Jumlah Kesalahan.....	72

Tabel 5.20 Jumlah Jenis Pemberian Pelayanan	74
Tabel 5.21 Ketepatan dalam Bekerja	75
Tabel 5.22 Kemampuan menganalisis Data dan Informasi	76
Tabel 5.23 Kualitas Kerja yang Baik	78
Tabel 5.24 Masuk dan Pulang Tepat Waktu	79
Tabel 5.25 Pekerjaan Selesai Tepat Waktu	80
Tabel 5.26 Ketaatan Terhadap Aturan	82
Tabel 5.27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kinerja	8
Tabel 5.28 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	85
Tabel 5.29 Hasil Uji Koefisien Korelasi (r)	86
Tabel 5.30 Hasil Uji T (Parsial)	86

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Penelitian37

4.1 Struktur Organisasi PT. Datama Pekanbaru.....47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempengaruhi efektivitas suatu organisasi dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Seberapa baik sumber daya manusia yang dikelola akan menentukan kesuksesan perusahaan di masa depan. Pada prinsipnya, satu-satunya sumber daya yang menentukan perusahaan adalah manusia. Tetapi tanpa orang yang baik, sebuah perusahaan akan sulit mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia merupakan kekuatan dari tenaga manusia perusahaan, dan merupakan modal dasar perusahaan dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuannya. Namun, mengelola karyawan itu menantang karena mereka memiliki keinginan, pikiran, perasaan, posisi, dan latar belakang yang dibawa ke dalam organisasi. Adanya disparitas antar manusia memungkinkan terjadinya konflik dalam suatu organisasi, yang tidak dapat dihindari.

Menurut Robbins (2008) menjelaskan korelasi antara level konflik dengan kinerja atau produktivitas unit instansi. Jika terjadi konflik, pada level yang rendah, maka prestasi kerja dari suatu unit kerja akan rendah. Sebaliknya, jika terjadi konflik konstruktif, maka kinerja unit kerja mulai meningkat. Jika konflik terus terjadi, maka ia akan berubah menjadi disfungsi dan seterusnya menjadi konflik yang destruktif. Tenaga, energi, waktu dan kekuasaan, akan terserap oleh konflik yang terjadi. Kinerja unit kerja akan semakin menurun. Organisasi menjadi sakit dan tidak produktif lagi.

Konflik dalam organisasi dapat terjadi dalam berbagai sebab, contohnya adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, ketidakjelasan struktur atau pekerjaan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing individu maupun kelompok yang berbeda. Persaingan dan konflik sering terjadi di antara para karyawan suatu perusahaan. Persaingan dan konflik terjadi karena mempunyai tujuan yang sama, latar belakang yang heterogen, sikap perasaan yang sensitif, perbedaan pendapat dan salah paham.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hubungan prestasi kerja, yaitu hubungan antara persaingan dan kinerja perusahaan, adalah bahwa kinerja dimaksimalkan ketika tingkat persaingan optimal, yaitu ketika tingkat persaingan sangat fungsional atau ketika persaingan terlalu rendah, 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 pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam suatu perusahaan dengan karyawan yang berkinerja baik maka kinerja perusahaan tersebut kemungkinan besar juga akan baik, sehingga dalam hal ini kinerja individu atau kelompok sangat erat 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 atau kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam situasi normal.

PT. Datama Pekanbaru merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa *outsourcing*, memberikan pelayanan kepada perusahaan-perusahaan. Perusahaan ini merupakan penyedia pelayanan jasa dibidang pelatihan salah satunya adalah petugas keamanan (*security*), petugas keamanan atau *security* sangat diperlukan oleh setiap perusahaan-perusahaan atau organisasi yang berguna menjaga keamanan perusahaan tersebut, petugas keamanan telah menjalani latihan dan pendidikan untuk mendapatkan karyawan yang mempunyai kompetensi yang sangat di butuhkan perusahaan. PT. Datama memperkerjakan karyawannya pada perusahaan ataupun lembaga-lembaga yang membutuhkan keamanan dan salah satunya adalah RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Karyawan yang di perkerjakan oleh RSUD tersebut cukuplah banyak, petugas keamanan ini terbagi menjadi regu yaitu regu I, II, III dan non shift dan diposisikan sesuai tempatnya seperti di ruang lobby, ruang tunggu, parkir dan berbagai tempat lainnya, karyawan ini bekerja sesuai pembagian waktu (*sift*), pembagian *sift* ini terbagi atas 2 *sift* yaitu *sift* pagi dimulai pukul 07.30 s/d 19.30 WIB dan *sift* malam di mulai pukul 19.30 s/d 07.30 WIB.

Pelayanan *security* merupakan bagian integral dari pelayanan di RSUD Arifin Achmad, keberadaan *security* dirumah sakit adalah 24 jam secara terus menerus, sehingga mutu pelayanan *security* yang menjadi cermin mutu pelayanan rumah sakit. Dalam melaksanakan kegiatan kerjanya, *security* yang memenuhi standart kebutuhan disini mempunyai banyak arti yaitu, pertama memenuhi standar dalam kualitasnya menjaga keamanan serta sebagai pelayanan pasien, adalah melaksanakan tugas sebagai seorang *security* dengan baik dan harus didukung dengan tersedianya jumlah *security* yang cukup untuk suatu tempat

guna menangani sejumlah kasus yang ada di tempat atau bagian tersebut. Yang kedua memenuhi standart dalam arti kata dalam kualitasnya yang baik, adalah mutu kerja dari tenaga *security* benar-benar dapat dihandalkan dalam menangani berbagai kasus yang terjadi di tempat tugas. Dalam hal ini sumbar daya manusia yang handal sangat menentukan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Karena itu menuntut sebagai suatu profesi, yang mana *security* pemberian pelayanan pada pasien dan keluarga pasien. Berikut dapat dilihat jumlah karyawan PT. Datama Pekanbaru yang memperkerjakan berdasarkan jabatannya masing-masing:

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan PT. Datama Pekanbaru

No	Bagian	Jumlah Karyawan
1	Direktur Utama PT. Datama	1
2	Direktur	1
3	HRD	1
4	<i>Manager</i> Operasional	1
5	Adm Keuangan	1
6	Staff Umum	1
7	Pelatih TNI	2
8	Pelatih POLRI	2
9	Koordinator	4
10	Devisi Logistik Dan Perlengkapan	1
11	<i>Security</i>	140
	Jumlah	155

Sumber: *PT. Datama Pekanbaru*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan digolongkan berdasarkan jenis pangkatnya. Jumlah keseluruhan karyawan PT. Datama Pekanbaru berjumlah 155 karyawan.

Jumlah karyawan diatas ditentukan berdasarkan posisi pekerjaan dan pembagian kerja, dan semua perusahaan menginginkan kinerja dan ketelitian PT masing-masing karyawan. Datama Pekanbaru memiliki kinerja yang tinggi, dan meskipun karyawan mengutamakan kedisiplinan, ketelitian dan ketegasan, terdapat beberapa ketidakakuratan dan kesalahan dalam kinerja yang menyedatkan dan menimbulkan konflik. Dengan ini saya sajikan fenomena yang terkait dengan konflik, penulis sajikan penelitian terkait dengan fenomena konflik kerja yaitu:

- 1) Sering terjadinya petugas keamanan/*security* tidak masuk kerja pada jam kerjanya mengakibatkan konflik sesama karyawan karena harus menggantikan posisi dan harus merangkap kerja untuk menggantikan yang tidak masuk kerja maka terjadilah konflik sesama karyawan.
- 2) Kedisiplinan jam jenguk pengunjung, misalnya pada waktu malam hanya sampai batas waktu jam 22.00 WIB untuk berkunjung, tapi sering melewati batas yang sudah di tentukan. Sehingga sering terjadi konflik antara petugas *security* dengan keluarga pasien padahal itu sudah ditetapkan rumah sakit itu sendiri, apa bila petugas keamanan tidak berhasil mengamankan maka akan dikenakan sanksi dari pihak atas petugas keamanan tersebut.
- 3) Tidak efektifnya komunikasi baik antar sesama karyawan sehingga sering terjadinya konflik misalnya pada pergantian sift sering terlambatnya pada saat pergantian sift.
- 4) Antara senior dan junior sering terjadinya perbedaan pendapat antar karyawan sehingga menimbulkan konflik sesama karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul penelitian: **“PENGARUH KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. DATAMA PEKANBARU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah yang ingin penulis bahas di dalam proposal ini adalah :

“Apakah Konflik Kerja pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Datama Pekanbaru”?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis konflik kerja dan kinerja karyawan *security* PT. Datama Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT. Datama Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Perusahaan

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

2. Bagi Penulis

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

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

1.4 Sistematika Penulisan

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

BAB 1 : PENDAHULUAN

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

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan menyajikan teori yang diambil dari berbagai macam yang digunakan sebagai referensi dan melandasi teori yang berhubungan dengan masalah dalam pembahasan skripsi dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan lokasi penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

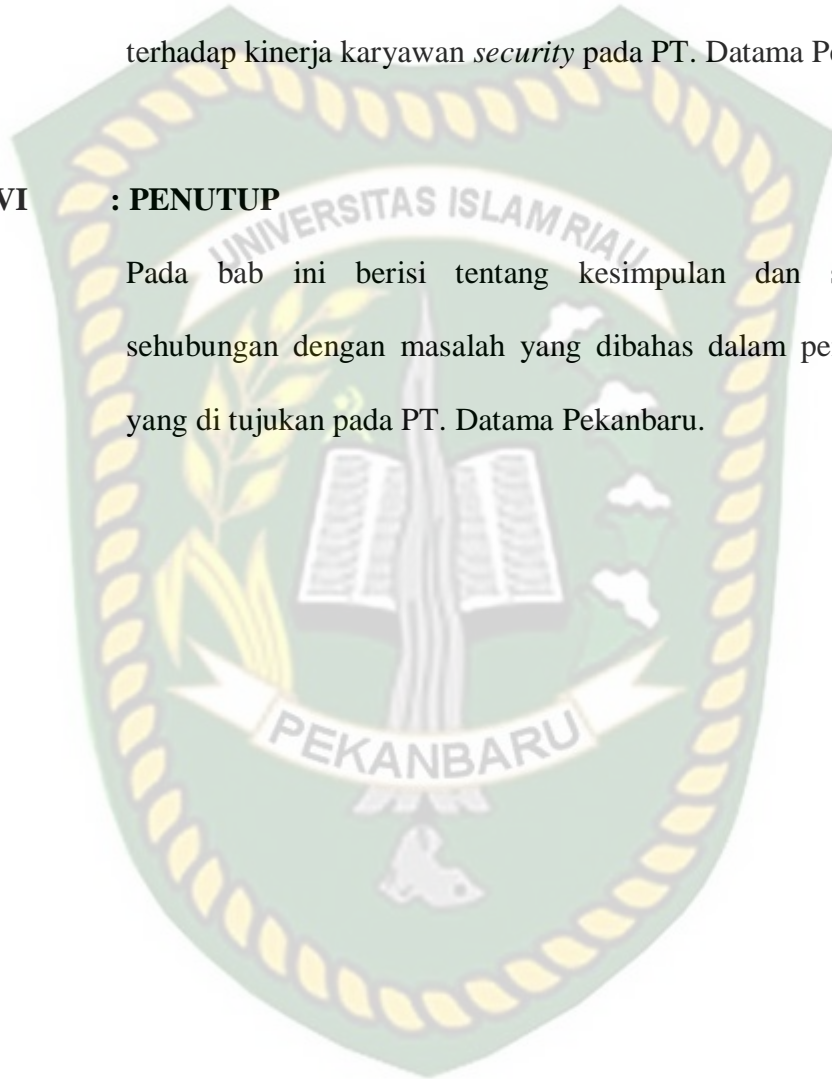
Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat PT. Datama Pekanbaru dan struktur organisasi serta aktivitasnya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada dalam bab ini penulis akan meguraikan konflik kerja terhadap kinerja karyawan *security* pada PT. Datama Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran sehubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yang di tujukan pada PT. Datama Pekanbaru.



BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Kinerja

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

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

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik (Kasmir, 2016).

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

Sedangkan menurut Kartono (2000) pengertian dari kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah di tentukan 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 pekerjaannya 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, (2016) menyebutkan bahwa fakto-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 menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan

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

3. Motivasi kerja

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

Menurut Simanjuntak (2005) Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya:

- 1) Kualitas dan kemampuan pegawai, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi 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 berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, dan keamanan kerja).
- 3) Supra sarana, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

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

kemampuan dan keahlian, latar belakang, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

a. Faktor kemampuan

Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor: kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

b. Faktor motivasi

Faktor motivasi diartikan suatu sikap pimpinan karyawan terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif (pro) terhadap situasi kerja yang akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan memajukan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, pola kepemimpinan kerja, koordinasi kerja, iklim kerja, kebijakan kerja, fasilitas kerja dan kebijakan pemimpin.

2.1.3 Indikator Kinerja

Hasil kinerja yang baik dilakukan organisasi akan menimbulkan berbagai bentuk kepuasan dan ketidakpuasan bagi karyawan. Disamping itu hasilnya akan terkadang akan menimbulkan konflik antar karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan manajemen. Untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja yakni kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya dll. Indikator inilah yang akan menjadi patokan dalam mengukur kinerja karyawan. Menurut Robbins (2006) Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu:

- 1) Kualitas, kualitas pekerjaan diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan, dan tingkat penyelesaian tugas terkait dengan keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas adalah kuantitas produksi yang dinyatakan dalam jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan, dll.
- 3) Ketepatan waktu adalah tingkat kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan dalam hal menyesuaikan dengan hasil yang dimasukkan dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
- 4) Efektivitas adalah tingkat penggunaan sumber daya, energi, uang, teknologi dan bahan baku organisasi dan dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian adalah tingkat pegawai yang mampu menjalankan fungsi kerja dan komitmen kerja kelak. Tingkat di mana karyawan bertanggung jawab atas agensi dan karyawan bertanggung jawab atas kantor.

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut Prabu Mangkunegara (2005) terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.

a. Aspek Kuantitatif meliputi:

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

b. Aspek Kualitatif meliputi:

- 1) Ketepatan 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 pada deskripsi perilaku spesifik, maka ada beberapa dimensi atau kriteria yang perlu diperhatikan. Menurut Gomes (2003) dimensi yang perlu diperhatikan itu adalah :

1. *Quantity of work*, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya
3. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan menangani pekerjaan dan pengetahuannya
4. *Creativenessian*, keaslian gagasan yang dimunculkan dandinadakan-tindakan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahn yang timbul
5. *Cooperation*, yaitu kesadaran untuk bekerja sama dengan oraag \mx (sesama anggota organisasi)
6. *Dependability*, yaitu kesadaran yang dapat dipercaya dalam hal ini kehadiran dan penyelesaian pekerjaan
7. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya
8. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

2.1.5 Tujuan dan Manfaat Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting yang harus dilakukan oleh manajer atau pimpinan perusahaan, suatu program penilaian kerja yang

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

1. Bagi Karyawan
 - a. Meningkatkan motivasi
 - b. Meningkatkan kepuasan kerja
 - c. Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan
 - d. Adanya kesempatan berkomunikasi ke atas
 - e. Peningkatan pengertian nilai pribadi
2. Bagi Penilai
 - a. Meningkatkan kepuasan kerja
 - b. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan
 - c. Meningkatkan kepuasan kerja baik dari manajer ataupun karyawan
 - d. Bisa mengidentifikasi kesempatan rotasi karyawan
3. Bagi Perusahaan
 - a. Perbaiki seluruh simpul unit-unit yang ada di dalam perusahaan
 - b. Meningkatkan kualitas komunikasi
 - c. Meningkatkan motivasi karyawan secara keseluruhan
 - d. Meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugas yang dilakukan untuk masing-masing karyawan.

Sedangkan menurut Effendi (2009), manfaat dari pengukuran kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan prestasi kerja, dimana pimpinan maupun pegawai akan memperoleh umpan balik dan kesempatan mereka untuk memperbaiki pekerjaannya
2. Kesempatan kerja yang adil, karena akan diperoleh kesempatan untuk penempatan posisi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.
3. Kebutuhan akan pendidikan bagi pegawai yang mempunyai kemampuan dibawah standar kerja.

Tujuan dan manfaat dan penerapan manajemen kinerja adalah:

- a. Meningkatkan prestasi kerja pegawai, baik secara individu maupun sebagai kelompok.
- b. Peningkatan yang terjadi pada prestasi pegawai secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja pegawai secara keseluruhan yang direfleksikan dengan kenaikan produktivitas.
- c. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan prestasi pribadi serta potensi laten pegawai
- d. Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan pegawai yang lebih tepat guna.
- e. Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
- f. Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.

2.1.6. Hubungan Konflik terhadap Kinerja Karyawan

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

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

Konflik kerja memiliki dampak positif atau negatif terhadap kinerja karyawan, tergantung pada sifat konflik dan cara penanganannya. Untuk perusahaan mana pun, tingkat persaingan optimal yang muncul dapat dianggap sangat berguna dan 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 bagai mana konflik tersebut dikelola, jika konflik

terlalu rendah bisa menyebabkan kinerja turun, jika konflik terlalu tinggi bisa menyebabkan kekacauan di dalam perusahaan tersebut.

2.2 Konflik Kerja

2.2.1 Pengertian Konflik Kerja

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

Menurut Robbins (2008), konflik dimulai ketika salah satu pihak memiliki persepsi bahwa salah satu pihak memiliki kekhawatiran atau kekhawatiran bahwa pihak lain telah memberikan pengaruh yang merugikan atau merugikan kepada pihak lainnya. Definisi ini mencakup berbagai konflik yang dialami orang dalam suatu organisasi, inkonsistensi tujuan, perbedaan interpretasi fakta, dan ketidaksepakatan yang disebabkan oleh ekspektasi tindakan.

Namun, konflik kerja dapat dibedakan dari persaingan dan kompetisi. Hal ini karena persaingan melibatkan tindakan yang diambil orang-orang tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan mencegah orang lain mencapai tujuan mereka. Bahkan dalam persaingan dapat menimbulkan konflik karena hanya ada sedikit interaksi atau interdependensi antara dua individu, tetapi tidak semua konflik melibatkan persaingan (Winardi, 2009).

Konflik adalah proses di mana satu pihak menganggap kepentingannya untuk dilawan atau dipengaruhi secara merugikan oleh pihak lain (Kreatner dan

Kinichi, 2012). Sedangkan menurut Winardi (2009) konflik adalah suatu keadaan dimana dua orang atau lebih menginginkan suatu tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah satu dari mereka.

Menurut Mangkunegara (2000) adalah konflik antara apa yang seseorang harapkan dari dirinya, orang lain dan organisasi dan kenyataan yang dia harapkan. Menurut Hasibuan (2001), konflik adalah ras yang tidak sehat yang didasari oleh ambisi dan sikap emosional terhadap kemenangan.

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

2.2.2 Pandangan Tentang Konflik

Menurut literature Robbins (2008) menyatakan konflik dalam organisasi disebut dengan *The Conflict Paradox*, yaitu pandangan bahwa disisi lain konflik dianggap dapat meningkatkan kinerja kelompok, tapi disisi lain kebanyakan kelompok dan organisasi berusaha untuk meminimalisasi konflik. Pandangan ini dibagi menjadi tiga bagian antara lain:

a. Pandangan tradisional (*the traditional view*)

Pandangan ini menyatakan bahwa konflik itu buruk, sesuatu yang negatif, merugikan dan harus dihindari. Konflik ini merupakan suatu hasil disfungsi akibat komunikasi yang buruk, kurang kepercayaan, keterbukaan diantara orang-orang dan kegagalan manajer untuk tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi pegawai.

b. Pandangan hubungan manusia (*the human relation view*)

Konflik di pandang sebagai peristiwa yang wajar dalam semua kelompok dan organisasi karena konflik itu tidak terelakan, aliran hubungan antar manusia, serta merasionalkan eksistensinya sehingga tidak dapat dihilangkan dan bahkan ada kalanya bermanfaat pada kinerja individu atau kelompok ataupun organisasi. Jadi kemungkinan konflik ialah hal yang wajar dan tidak terelakan dalam setiap kelompok, suatu peristiwa alamiah dalam kelompok maupun organisasi.

c. Pandangan interaksionis (*the intraction view*)

Konflik di pandang bahwa kelompok yang kooperatif, tenang damai dan serasi cenderung menjadi apatis, stress, tidak tanggap terhadap kebutuhan maupun inovasi. Oleh karena itu sumbangan utama dalam pendekatan ini mendorong pemimpin kelompok untuk mempertahankan suatu tingkat minimal berkelanjutan dari suatu konflik sehingga cukup membuat kelompok itu tetap semangat, kritis diri dan kreatif. Konflik bukan hanya sesuatu pandangan yang positif dalam sebuah kelompok, tetapi mutlak perlu bagi sebuah kelompok agar bekerja secara efektif.

2.2.3. Penyebab Timbulnya Konflik

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

a. Perbedaan pendapat

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

b. Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan

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

c. Perasaan yang terlalu sensitif

Mungkin tingkah laku seseorang itu wajar, namun hal ini dianggap merugikan orang lain. Oleh karena itu, dari sudut pandang hukum atau etika yang berlaku, sebenarnya hal ini tidak salah. Namun, hal ini tetap dianggap berbahaya dan dapat menimbulkan konflik, karena orang lain terlalu sensitif secara emosional.

Sedangkan menurut Handoko (2009) mengemukakan bahwa penyebab konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Penyebab konflik tersebut diantaranya:

1. Komunikasi

Salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.

2. Struktur

Pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau system penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya-sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.

3. Pribadi

Ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi pegawai dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai nilai atau persepsi.

Menurut Veithzal Rivai (2013) penyebab timbulnya konflik adalah sebagai berikut:

a. Saling Ketergantungan Tugas

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

b. Perbedaan Tujuan dan Prioritas

Perbedaan orientasi dari masing-masing subunit atau kelompok mempengaruhi cara dari masing-masing subunit atau kelompok tersebut dalam mengejar tujuannya dan sering kali tujuan dari masing-masing subunit atau kelompok tersebut saling bertentangan Konflik terjadi karena

pihak-pihak yang terlibat konflik mempunyai tujuan yang berbeda. Konflik juga bisa terjadi karena tujuan pihak yang terlibat konflik sama, tetapi cara untuk mencapainya berbeda.

c. Faktor Birokratik (*lini-staf*)

Jenis konflik birokratik yang bersifat klasik adalah konflik antara fungsi atau wewenang garis dan staf. Fungsi atau wewenang garis adalah terlibat secara langsung dalam menghasilkan keluaran perusahaan.

d. Diferensiasi organisasi

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

e. Ambiguitas Yuridiksi

Pembagian tugas yang tidak definitif akan menimbulkan ketidakjelasan cakupan tugas dan wewenang unit kerja dalam organisasi. Dalam waktu yang bersamaan, ada kecenderungan pada unit kerja untuk menambah dan memperluas tugas dan wewenangnya. Keadaan ini sering menimbulkan

konflik antar unit kerja atau antar pejabat unit kerja. Konflik jenis ini banyak terjadi pada organisasi yang baru dibentuk dan belum ada pembagian tugas yang jelas.

f. Sistem Imbalan Yang Tidak Layak

Di perusahaan konflik antara pegawai dan manajemen perusahaan sering terjadi, dimana manajemen perusahaan menggunakan sistem imbalan yang dianggap tidak adil atau tidak layak oleh pegawai. Hal ini akan memicu konflik dalam bentuk pemogokan yang merugikan pegawai, merugikan perusahaan, merugikan konsumen dan pemerintah.

g. Komunikasi Yang Tidak Baik

Komunikasi yang buruk seringkali mengakibatkan konflik dalam suatu organisasi. Elemen komunikasi yang menyebabkan benturan, seperti distorsi, informasi yang tidak tersedia secara bebas, atau penggunaan kata-kata yang tidak dipahami oleh mitra komunikasi. Begitu pula berbagai perilaku komunikasi, baik disengaja maupun disengaja, seringkali menyinggung perasaan orang lain, dan prasangka menjadi penyebab konflik.

h. Perlakuan Tidak Manusiawi

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

i. Beragamnya Karakteristik Sistem Sosial

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

Sedangkan menurut T. Nuaraini (2013) pada umumnya ada beberapa aspek konflik yaitu:

1. Terbatasnya SDM

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

2. Tujuan yang berbeda

Bagian-bagian yang ada dalam suatu perusahaan bisa mempunyai tujuan yang berbeda-beda, seperti bagian penjualan mungkin ingin meningkatkan penjualan dengan memberikan persyaratan-persyaratan penjualan yang lunak.

3. Saling ketergantungan

Perusahaan merupakan gabungan dari berbagai unit yang saling berinteraksi, akibatnya kegiatan satu pihak bisa merugikan pihak lain yang bisa menimbulkan sumber konflik, seperti bagian produksi mungkin protes kegiatan bagian perbaikan dan pemeliharaan yang bekerja lambat sehingga mengakibatkan kuota produksi tidak tercapai

4. Perbedaan persepsi

Dengan tujuan yang berbeda-beda tentu dibarangi dengan perbedaan dalam sikap, nilai dan persepsi yang bisa menimbulkan konflik. Sebagai contoh

seorang manajer muda mungkin merasa tidak senang sewaktu diberi tugas-tugas yang rutin, sementara manajer yang lebih senior merasa bahwa tugas rutin tersebut merupakan bagian dari latihan.

5. Sebab-sebab lain

Selain sebab empat diatas, sebab-sebab lain yang dapat menimbulkan konflik adalah gaya seorang dalam bekerja, ketidak jelasan organisasi dan juga masalah komunikasi.

2.2.4 Jenis Konflik

Adapun jenis-jenis konflik menurut Veithzal Rivai (2013) yaitu:

- 1) Konflik dalam diri seseorang
- 2) Konflik antar individu
- 3) Konflik antar anggota kelompok
- 4) Konflik intraperusahaan
- 5) Konflik antar perusahaan

Menurut Robbins (2008), konflik dalam suatu organisasi tidak terjadi secara alami dan tanpa sebab. Penyebab perselisihan di setiap organisasi sangat bervariasi tergantung pada bagaimana individu menafsirkan, mengenali, dan menanggapi lingkungan kerja mereka. Penyebab konflik umumnya disebabkan oleh kurangnya koordinasi kerja antar kelompok/departemen dan lemahnya sistem kendali organisasi. Masalah koordinasi pekerjaan antar kelompok terkait dengan saling ketergantungan pekerjaan, pertanyaan dalam melakukan pekerjaan karena detail pekerjaan yang tidak terstruktur, dan perbedaan orientasi pekerjaan. Kelemahan dalam sistem kendali organisasi yaitu lemahnya manajemen dalam mewujudkan sistem evaluasi kinerja dan kurangnya koordinasi antar departemen

dan divisi, namun aturan mainnya tidak berfungsi dengan baik dan tidak sehat untuk memenangkan hadiah.

Fenomena pasangan pembawa ganda adalah peralihan dari rumah tradisional ke rumah modern. Rumah tangga tradisional memiliki klasifikasi pekerjaan yang jelas. Dengan kata lain, suami (ayah) bertanggung jawab untuk mencari nafkah di tempat kerja, dan istri (ibu) bertanggung jawab untuk mengurus pekerjaan rumah tangga. Sebaliknya, di rumah modern, baik suami (ayah) dan istri (ibu) bekerja sama. Ini adalah tren yang tidak dapat dihindari sebagai hasil dari proses pendidikan yang sukses dan kesetaraan gender. Ini memunculkan istilah baru pembawa *dual carrer*.

Pengertian *dual carrier* adalah seseorang yang mirip dengan pasangannya dan memiliki ambisi serta tanggung jawab karir dengan bekerja baik di bidang manajemen maupun disiplin ilmu lainnya. Ketika pasangan tidak dapat menyeimbangkan masalah pekerjaan dan keluarga maka *dual carrer* menciptakan masalah baru.

2.2.5 Akibat-Akibat Konflik

Di muka telah tersinggung sedikit bahwa konflik tidak mesti menyebabkan akibat negatif. Dengan kata lain akibat yang ditimbulkan oleh konflik pada dasarnya ada dua hal pokok yaitu: negatif/merugikan dan positif/menguntungkan. Adapun akibat-akibat positif /menguntungkan dari adanya konflik (Nitisemito, 2010) sebagai berikut:

- a. Menimbulkan kemampuan 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, yaitu mempunyai kemampuan untuk untuk mengoreksi diri sendiri.

b. Meningkatkan prestasi

Adanya konflik sebenarnya bisa menjadi cambuk, sehingga bisa menghasilkan prestasi yang lebih dari sebelumnya. Ini sering terlihat dalam praktik pada orang yang dihina. Karena ini dianggap cambuk orang itu pada akhirnya akan berhasil. Mungkin motifnya adalah untuk menunjukkan kepada orang yang menghina bahwa orang yang dihina itu bisa lebih sukses. Oleh karena itu, meskipun persaingan yang sehat pada dasarnya merupakan salah satu bentuk konflik aktif, banyak perusahaan yang menciptakan persaingan yang sehat.

c. Pendekatan yang lebih baik

Adanya perselisihan tersebut dapat menimbulkan guncangan bagi salah satu atau kedua belah pihak. Mungkin mereka tidak mengerti bahwa hal-hal tersebut dapat menimbulkan konflik. Akibatnya, mereka lebih memperhatikan hubungan satu sama lain. Hal ini dapat menghasilkan hubungan yang lebih baik dari sebelumnya.

d. Mengembangkan alternatif yang lebih baik

Kebetulan ada konflik antara atasan dengan bawahannya, yang bisa merugikan pihak-pihak tertentu. Misalnya dengan tidak memberikan posisi yang signifikan. Situasi ini merupakan tantangan dan kami dapat mengembangkan alternatif yang lebih baik.

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

1) Menghambat Adanya Kerja Sama

Ketika perselisihan serius, sulit bagi para pihak untuk bekerja sama. Konflik yang begitu serius menciptakan ketegangan dan kebingungan dalam hubungan antara para pihak, yang dapat menimbulkan kebencian yang serius. Oleh karena itu, tentunya sulit untuk menjalin kerjasama yang baik di antara mereka.

2) Subyektif dan Emosional

Pada umumnya pihak-pihak yang sedang konflik pandangannya antara satu dan yang lain sudah tidak obyektif lagi serta bersifat emosional.

3) Saling menjatuhkan

Dalam situasi yang sangat sulit, konflik dapat menimbulkan kebencian timbal balik. Semakin banyak kebencian yang Anda miliki, Anda akan semakin tidak layak saat mengalahkan lawan. Misalnya fitnah, obstruksi, pitting, dll.

4) Frustrasi

Pada tingkat tertentu, perselisihan dapat mendorong pihak-pihak yang berkonflik untuk mencapai lebih jauh. Namun, jika konflik sudah berada pada tingkat yang serius dan pihak-pihak yang berkonflik lemah secara mental, hal ini menyebabkan frustrasi / putus asa dengan segala akibatnya.

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

a. Konflik Tugas

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

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

Istilah ketidaksepakatan hubungan atau ketidaksepakatan hubungan digunakan untuk menggambarkan ketidaksepakatan. Pahami bahwa kebanyakan orang mengharapkan perselisihan kepribadian. Perselisihan ini dapat berupa perbedaan pendapat terkait dengan karakteristik pribadi anggota kelompok, atau dapat berupa kebencian kepada anggota kelompok tertentu, dengan mengabaikan tujuan organisasi.

2.2.6 Manfaat Konflik

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

- a. Perselisihan dapat membuat individu sadar bahwa mereka memiliki masalah yang perlu diselesaikan dalam hubungan dengan orang lain.
- b. Konflik dapat menyadarkan dan mendorong individu untuk melakukan perubahan.

- c. Konflik dapat menjadi inspirasi bagi individu untuk menyelesaikan masalah yang belum secara eksplisit disadari.
- d. Ketidaksepakatan dapat mengarah pada pencapaian keputusan bersama yang lebih matang dan berkualitas tinggi.
- e. Konflik dapat menyebabkan ketegangan kecil yang sering dialami orang.
- f. Konflik juga dapat mengungkapkan siapa kita dan siapa kita.
- g. Konflik juga bisa menjadi sumber hiburan.
- h. Konflik dapat memperkuat dan memperkaya hubungan.

2.2.7 Manajemen Konflik

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

1) Stimulasi Konflik

Stimulasi konflik dilakukan pada saat situasi konflik terjadi pada level yang rendah. Dengan kata lain, tidak banyak sengketa dari para pihak yang terlibat dalam sengketa yang terjadi. Individu secara pasif menerima apa pun yang terjadi padanya.

2) Pengurangan Atau Penekanan Konflik

Ketika tingkat konflik yang dialami tinggi, maka mitigasi atau penekanan konflik dilakukan. Artinya konflik yang terjadi mengganggu kinerja individu, sehingga menurunkan produktivitas aktivitas masing-masing individu. Mitigasi konflik menggantikan tujuan yang dapat dilakukan oleh setiap peran yang dapat dilakukan oleh individu yang berkonflik, menghadapi tantangan baru yang dihadapi oleh kedua peran tersebut,

menetapkan tugas ke dua peran yang ada, dan menyatukannya. Ini berjalan dengan membiarkannya berjalan. Ada manfaat untuk keduanya.

3) Penyelesaian Konflik

Penyelesaian konflik ialah cara-cara yang digunakan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi diantara dua belah pihak peran atau kepentingan yang saling bertentangan. Penyelesaian konflik dilakukan dengan cara mencari pemecahan masalah yang dapat diterima oleh semua pihak, dimana keputusan yang diambil merupakan jalan keluar.

2.2.8 Metode Penanganan Konflik

Menurut Sedarmayanti (2007) ada beberapa langkah awal yang perlu ditempuh dalam penanganan konflik yaitu:

- 1) Mengidentifikasi masalah
- 2) Menentukan tujuan yang hendak dicapai
- 3) Menentukan kriteria keberhasilan
- 4) Menjabarkan alternatif-alternatif tindakan; beberapa alternative masalah konflik perlu dirumuskan dalam rangka mencari pemecahan yang terbaik diantara alternatif-alternatif tersebut.
- 5) Memilih alternatif terbaik
- 6) Percobaan dan penyempurnaan
- 7) Pelaksanaan.

2.2.9 Indikator Konflik

Menurut Fitriana (2013 indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

a. Kesalahan Komunikasi

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

b. Perbedaan Tujuan

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut.

c. Perbedaan Dalam Penilaian Atau Persepsi

Evaluasi perbedaan antar anggota dalam organisasi. Seringkali dikaitkan dengan perbedaan sikap, ketidaksepakatan dan persepsi, yang juga dapat menyebabkan konflik pekerjaan.

d. Interdependensi Aktivitas Kerja

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

e. Kesalahan Dalam Afeksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

Sedangkan indikator menurut Fitriana (2013) terdapat beberapa indikator dalam pengukuran konflik kerja yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesalahan komunikasi.
- 2) Perbedaan tujuan.
- 3) Perbedaan dalam penilaian atau persepsi.
- 4) Interdependensi aktivitas kerja.
- 5) Kesalahan dalam afeksi.

Menurut Robbins (2008), konflik muncul karena ada kondisi yang melatarbelakanginya (*antecedent conditions*). Kondisi tersebut, yang disebut juga sebagai sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori, yaitu: komunikasi, struktur, dan variabel pribadi.

a. Komunikasi

Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik. Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan semantik, pertukaran informasi yang tidak cukup, dan gangguan dalam saluran komunikasi merupakan penghalang terhadap komunikasi dan menjadi kondisi anteseden untuk terciptanya konflik.

b. Struktur

Istilah struktur dalam konteks ini digunakan dalam artian yang mencakup: ukuran (kelompok), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota kelompok, kejelasan jurisdiksi (wilayah kerja), kecocokan antara tujuan anggota dengan tujuan kelompok, gaya kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat ketergantungan antara kelompok. Penelitian menunjukkan

bahwa ukuran kelompok dan derajat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong terjadinya konflik. Makin besar kelompok, dan makin terspesialisasi kegiatannya, maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya konflik, karena apabila individu atau kelompok tidak mempunyai kepentingan terhadap individu lain atau kelompok-kelompok tertentu maka tidak akan pernah terjadi konflik.

c. Variabel Pribadi

Sumber konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi: sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan (*idiosyncrasies*) dan berbeda dengan individu yang lain. Kenyataan menunjukkan bahwa tipe kepribadian tertentu, misalnya, individu yang sangat otoriter, dogmatik, dan menghargai rendah orang lain, merupakan sumber konflik yang potensial. Keadaan ini disebut dengan konflik yang dipersepsikan (*perceived conflict*). Kemudian jika individu terlibat secara emosional, dan mereka merasa cemas, tegang, frustrasi, atau muncul sikap bermusuhan, maka konflik berubah menjadi konflik yang dirasakan (*felt conflict*).

2.2.10 Hubungan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan

Pada hakekatnya konflik tidak dapat dihindari, tetapi dapat diminimalisir, menyebabkan fragmentasi, permusuhan, dan bahkan kerugian bagi organisasi. Namun, manajemen konflik yang tepat memungkinkan organisasi untuk memaksimalkan keuntungan, seperti menciptakan persaingan yang sehat antar karyawan. Oleh karena itu, manajemen memiliki visibilitas terhadap tanda dan

indikator konflik konstruktif dan destruktif. Pemilik bisnis harus benar-benar berhati-hati tentang apa yang dilihat, diperhatikan, dan dirasakan sehingga dapat mengendalikan konflik negatif. Konflik dapat menimbulkan efek negatif, seperti melemahnya hubungan antarpribadi, kemarahan, melukai emosi, dan isolasi. Akibatnya, semua kegiatan produksi dapat terganggu akibat pemborosan waktu dan tenaga untuk menenangkan diri, dan individu yang terlibat mengalami tekanan yang dapat menurunkan kinerja mereka. Namun lebih dari itu, konsekuensi perselisihan yang tidak ditangani dengan baik dan tepat dapat berdampak langsung pada karyawan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel yang digunakan	Hasil penelitian
1.	Amelia Rahma Iresam (2015)	Pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan (studi pada karyawan PT. Telekomunik Indonesia, Tbk Witel malang)	Konflik kerja, stress kerja, komitmen organisasional dan kinerja	Berdasarkan hasil analisis path, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,7522 yang berarti hubungan structural dari ketiga variabel yang diteliti adalah sebesar 75,22%. Sedangkan sisanya sebesar 24,78% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.
2.	Poundra Rizky Afrizal (2014)	Pengaruh konflik kerj dan stress kerjaterhadap kepuasan kerja (studi pada karyawan PT. Taspeen (persero	Konflik kerja. Stress kerja, kepuasan kerja	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, di peroleh nilai f hitung sebesar 41,986 yang lebih besar dari nilai f tabel sebesar 33,275. Selain

) cabang malang)		itu, secara parsial diketahui bahwa konflik kerja (X1) berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y)
3.	Kurniasari (2013)	Pengaruh konflik interpersonal dan antar organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Glory industrial semarang.	Konflik Interpersonal. Organisasi, kinerja	Dari hasil penelitian di peroleh hasil bahwa konflik interpersonal dan interorganisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada pt. Glory industrial semarang dengan koefisien regresi masing-masing 1,923 dan 0,345.

2.4 Kerangka Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian maka terbentuklah kerangka penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Penelitian

2.5 Hipotesis

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan dan beberapa kajian teoritis yang telah dikemukakan berikut ini diajukan hipotesis yaitu:

“Diduga Konflik Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Datama Pekanbaru”.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Dalam rangka pelaksanaan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan maka lokasi penelitian ini adalah karyawan PT. Datama Pekanbaru yang bertugas di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Diponegoro No. 2 Sumahilang Kecamatan Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau. Telp. (0761)21618.

3.2 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional variabel penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Konflik kerja (X) adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi (Rivai (2013)).	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor Personal • Komunikasi Kerja • Struktur Organisasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem nilai individual 2. Sikap 3. Kemampuan intelektual 1. Kesalah pahaman 2. Perbedaan persepsi 3. Bahasa yang sulit dimengerti 1. Tingkat tugas yang diberikan 2. Ketidak sesuaian tujuan 3. Tingkat 	<i>Likert</i>

		ketergantungan aturan-aturan terlalu keras dan kaku.	
Kinerja (Y) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya (Mangkunegara, 2010).	<ul style="list-style-type: none"> • Aspek Kuantitas • Aspek Kualitas • Ketepatan Waktu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses kerja 2. Jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan. 3. Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja. <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan kerja 2. Kemampuan menganalisis data atau informasi 3. Kualitas kerja <ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk dan pulang tepat waktu 2. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu 3. Ketaatan terhadap aturan. 	<i>Likert</i>

3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah bagian *security* pada PT. Datama Pekanbaru yang berjumlah 140. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2004). Sampel diambil menggunakan metode *probability sampling*, dengan teknik *random sampling*.

Dari populasi yang ada, ukuran sampel minimum diperoleh dengan menggunakan rumus slovin (Sekaran, 2003) sebagai berikut:

Dari rumus diatas dapat di tentukan ukuran sampel minimum:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \qquad n = \frac{140}{1+140(0,1)^2} = 58$$

Berdasarkan rumus Slovin tersebut maka diperoleh yang digunakan menjadi sampel minimum dari populasi sebanyak 58 responden.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Data yang diambil digunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini berupa data primer dan sekunder.

- a. Data Primer yaitu data yang diambil dari narasumber atau pemilik perusahaan yang melalui pengamatan dilapangan.
- b. Data Skunder yaitu data yang sudah ada atau yang telah tersedia seperti profil dinas, tugas pokok dan fungsi, dan jumlah pegawai.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

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

- a. Wawancara (*Interview*) yaitu cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung pada pihak perusahaan, terutama pimpinan dan karyawan tentang berbagai informasi atau data sebagai masukan yang di perlukan.
- b. Observasi (*Observation*) yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas keseharian, lingkungan dan sarana kerja yang berhubungan dengan penulisan ini.

- c. Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan, kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analitik dan kuantitatif. Pendekatan deskriptif adalah dengan menerapkan hasil survei lapangan sebagaimana adanya beserta rincian rata-rata tanggapan responden seperti yang tertera pada tabel dan uraian. Sedangkan metode kuantitatif merupakan metode untuk mendigitasi dan menganalisis data yang ada. Tingkat pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel adalah skala likert, dan responden dihadapkan pada beberapa pertanyaan kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Selanjutnya jawaban responden ini di beri skor dengan menggunakan Skala *Likert* yaitu:

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

Adapun perhitungan teknik analisis data tersebut, penelitian ini menggunakan bantuan komputer yang menggunakan *Software SPSS V. 22.00*. Sebelum analisis data dilanjutkan, terlebih dahulu dilakukan pengujian dalam penelitian dengan berbagai langkah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

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

2. Regresi Linier Sederhana

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

$$Y = a + bX + \epsilon$$

Keterangan:

- Y = Kinerja Pegawai
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi Konflik kerja
- X = Konflik kerja
- e = Standar *Error*

3. Koefisien Korelasi (r)

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

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

Dimana:

r : Nilai Koefisien Korelasi

$\sum X$: Jumlah pengamatan Variabel Konflik Kerja

$\sum Y$: Jumlah pengamatan Variabel Kinerja Karyawan

n : Jumlah Sampel

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t merupakan pengujian secara parsial hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen dengan level signifikan 5%. Untuk menguji hipotesis digunakan uji statistik dengan menggunakan uji t. Uji t dilakukan untuk mengetahui variabel bebas X yang mana berpengaruh terhadap variabel terikat Y. pengujian dilakukan untuk melihat keberartian dari masing-masing variabel secara terpisah terhadap variabel terikat. uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, yaitu:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel} 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel bebas X berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel} 5\%$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti bahwa.



BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Datama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa *Outsourcing*, memberikan pelayanan kepada perusahaan pengguna jasa kami berupa saran, pertimbangan atau pendapat serta penyediaan sumber daya manusia yang telah terlatih untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki oleh perusahaan pengguna jasa beberapa negara maju, yang salah satunya adalah Indonesia, Usaha jasa keamanan, khususnya *Guarding Services* tumbuh subur diselayaknya membutuhkan kehadiran layanan jasa keamanan, terlebih untuk meyakinkan investor yang hendak menanamkan modal di Indonesia. Pemerintah (POLRI) menganjurkan agar diadakan tindakan pengamanan yang diusahakan secara mandiri (Pamswakarsa). Trend dinamika usaha disektor riil dan manufaktur membutuhkan kehadiran industri jasa

pengamanan yang profesional karena dunia usaha saat ini mengarah untuk kembali ke “Core Business”.

PT. Datama didirikan sebagai wujud kepedulian masyarakat terhadap keamanan, khususnya keamanan lingkungan kerja sehingga segala potensi kerawanan keamanan dapat diantisipasi, dicegah atau diminimalkan akibatnya. Guna mengembangkan usaha kemitraan maka didirikan PT. Datama di Pekanbaru. Berdasarkan trend perkembangan pengelolaan sumber daya manusia di instansi, proyek dan badan usaha baik pemerintah maupun swasta sudah banyak perusahaan besar melakukan Outsourcing untuk jenis pekerjaan tertentu yang dialihkan pada tenaga-tenaga yang memiliki keahlian dibidangnya untuk mampu tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi dengan selalu inovatif sehingga perusahaan lebih fokus dalam bidang strategi yang menjadi keahlian utamanya.

4.2 Visi Misi PT. Datama Pekanbaru

Visi Perusahaan

1. Pengamanan adalah awal dari segalanya
2. Meningkatkan kerjasama dilingkungan perusahaan supaya perusahaan tersebut betul-betul aman
3. Meningkatkan kesejahteraan security agar profesional dan handal
Meningkatkan kesejahteraan security dengan membangun kepedulian dan keikhlasan dalam tugas guna menciptakan SIMKAMTIBMAS yang aman dan tertib dilingkungan perusahaan

Misi perusahaan

1. Mewujudkan pelayanan yang prima dan menjaga asset perusahaan yang kondusif dengan mengedepankan TUPOK security yang premtif dan

aktualisasi security sebagai penegak hukum dan ketertiban dilingkungan perusahaan

2. Menciptakan stabilitas keamanan dan memberikan rasa nyaman

4.3 Struktur Organisasi PT. Datama Pekanbaru

Struktur organisasi merupakan peranan dan fungsi yang sangat penting baik dalam perusahaan, lembaga atau institusi lainnya karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis dan baik, maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk menjalankan segala aktifitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuan-tujuannya. Karena struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terlibat dalam sebuah organisasi untuk melakukan kegiatannya.

Jadi melalui penataan struktur organisasi, segala kegiatan yang dijalankan oleh unit organisasi harus sesuai dengan tujuan organisasi atau terdapat sinkronisasi tujuan organisasi dengan tugas yang harus dilakukan setiap unit kerja. Selanjutnya pimpinan perusahaan dapat mengadakan koordinasi, pengawasan serta mengambil keputusan bagi kebijaksanaan yang dijalankan. Struktur organisasi yang sehat berarti tiap satuan organisasi dapat menjalankan peranannya dengan tertib, sedangkan organisasi yang efisien berarti dalam menjalankan perannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang baik antara usaha dan jenis kerja. Inilah sebenarnya sasaran yang diharapkan dari penataan struktur organisasi dalam sebuah organisasi termasuk perusahaan.

Hal terpenting yang harus diingat dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja

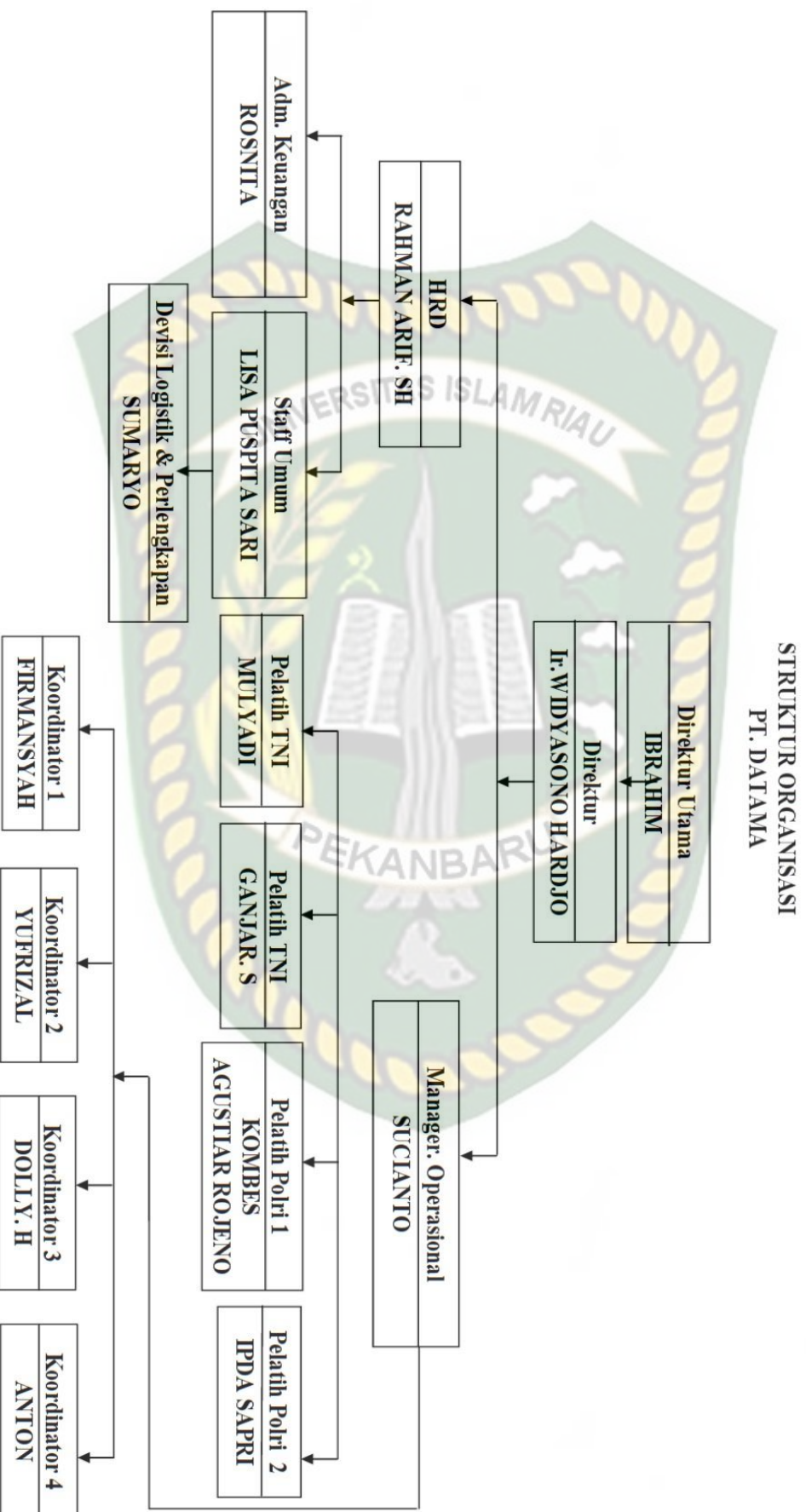
dan antar bagian yang harus jelas. PT. Datama pekanbaru telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagian struktur organisasi berikut ini:



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

4.3 Struktur Organisasi PT. Datama Pekanbaru



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

4.4 Ruang Lingkup Kegiatan Usaha

4.4.1 Bidang Pelayanan

PT. Datama Pekanbaru merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa outsourcing, memberikan pelayanan kepada perusahaan pengguna jasa kami berupa saran, pertimbangan atau pendapat serta penyediaan sumber daya manusia yang telah terlatih untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki oleh perusahaan pengguna jasa.

a. Tenaga *Security* (Satpam)

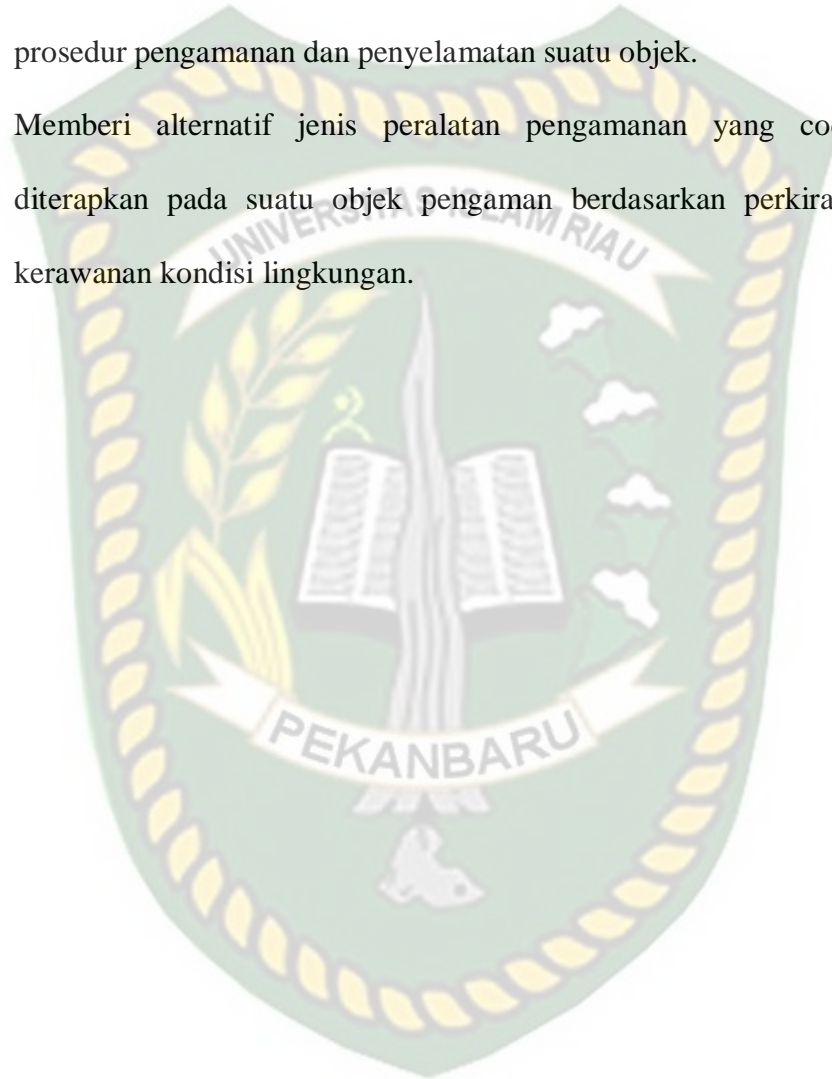
Tenaga *security* kami dalam melaksanakan tugasnya didukung oleh fisik yang kuat, mental dan disiplin yang baik, ketrampilan taktis dan teknis serta etika profesi yang tinggi dengan didukung oleh peralatan yang standart guna serta memperoleh bekal dari Polri melalui pendidikan dasar satpam dan bimbingan teknis kepolisian, PT. Datama juga melaksanakan Pelatihan *Emergency Respon* Manegement serta Pelatihan *Character Building* dan *Team Building*.

Sasaran :

Menyiapkan tenaga pengamanan dengan kualifikasi minimal Pendidikan Dasar Satpam (Gada Pratama), sehingga senantiasa siap untuk dapat :

1. Mengatur kegiatan pengamanan dalam lingkungan kawasan kerjanya sesuai permintaan pengguna jasa pengamanan.
2. Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan pengamanan dalam lingkungan / kawasan kerjanya.
3. Melakukan survey pada objek pengamanan.
4. Membuat perencanaan dasar dengan desain pengamanan yang berstruktur dan sistematis sesuai dengan potensi kerawanan objek yang diamankan.

5. Mengadakan penelitian dan pengembangan tentang cara serta prosedur pengamanan suatu objek.
6. Membantu perusahaan pemakai jasa pengamanan dan penyelamatan dalam merencanakan, mengorganisir, melaksanakan serta mengawasi cara dan prosedur pengamanan dan penyelamatan suatu objek.
7. Memberi alternatif jenis peralatan pengamanan yang cocok untuk diterapkan pada suatu objek pengaman berdasarkan perkiraan potensi kerawanan kondisi lingkungan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

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

Seperti penelitian pada umumnya, penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dari beberapa aspek yaitu pada karakteristik jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan masa kerja. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terdapat keanekaragaman karakteristik responden. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah karyawan bagian *security* pada PT. Datama Pekanbaru. Untuk melihat lebih jelasnya mengenai karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan pada tabel berikut dibawah ini:

5.1.1 Jenis Kelamin

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

Tabel 5.1
Jumlah Dan Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	56	96,56
2	Perempuan	2	3,44
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa komposisi responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 56 orang karyawan atau sebesar 96,56% dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 2 orang karyawan atau sebesar 3,44%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada perempuan.

5.1.2 Umur

Umur menjadi salah satu faktor yang cukup berperan dalam membentuk kematangan dalam proses pengambilan keputusan seseorang, disamping faktor-faktor lainnya. Dari sampel penelitian ini adalah 58 karyawan, responden yang berusia 21-30 sebanyak 29 orang karyawan, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 24 orang karyawan, dan responden yang berusia diatas 40 tahun sebanyak 5 orang karyawan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	21-30 Tahun	29	50
2	31-40 Tahun	24	41,38
3	> 40 Tahun	5	8,62
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Bedasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari komposisi umur responden distribusi yang paling besar beras pada usia 21-30 tahun yaitu 50%, sedangkan untuk umur 31-40 tahun sebesar 41,38% dan untuk umur >40 sebesar 8,62% maka dapat disimpulkan bahwa Security PT. Datama Pekanbaru mendominasi usia 21-30 tahun.

5.1.3 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksud adalah jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh atau ditamatkan oleh responden. Pendidikan responden di kelompokkan kedalam lima kelompok pendidikan yaitu pendidikan rendah setara dengan sekolah dasar (SD), kemudian pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK), pendidikan Diploma (DIII) dan pendidikan Sarjana. Untuk lebih jelasnya pemaparan jenjang pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.3
Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA/SMK Sederajat	44	75,86
2	D III	10	17,24
3	Sarjana	4	6,89
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa komposisi responden yang berlatar belakang pendidikan dominan adalah SMA/SMK sederajat sebanyak 44 orang karyawan 75,86% dan responden berlatar belakang pendidikan DIII sebanyak 10 orang karyawan 17,24%, kemudian untuk responden yang berlatar belakang pendidikan Sarjana sebanyak 4 orang karyawan 6,89%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan SMA/SMK Sederajat responden dalam penelitian ini dalam kategori tinggi.

5.1.4 Masa Bekerja

Lama bekerja merupakan suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat. Kurun waktu tersebut dimulai dari seseorang mulai bekerja menjadi karyawan disuatu perusahaan hingga jangka waktu tertentu. Karyawan yang bekerja dikategorikan dalam 5 komposisi yaitu < 1 Tahun, 1-2 Tahun, 3-4 Tahun, 4-5 Tahun, dan diatas 5 Tahun. Untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4
Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1	< 1 Tahun	10	17,24
2	2-3 Tahun	2	3,44
3	3-4 Tahun	15	25,86
4	4-5 Tahun	18	31,03
5	> 5 Tahun	13	22,41
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel diatas dapat dilihat dari 58 responden yang memiliki masa kerja 4-5 tahun adalah responden paling banyak yaitu sebanyak 18 karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa lama bekerja pada PT. Datama Pekanbaru ini memiliki masa kerja 4-5 tahun, dengan ini berarti mereka sudah cukup matang dalam menghadapi konflik yang terjadi dalam pekerjaan yang telah diberikan.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian terhadap validitas masing-masing item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini menggunakan metode kolerasi *product moment* terkoreksi (*corrected item-total-correlation*) dengan tingkat signifikan dengan $\alpha =$

5% dengan sampel sebanyak 58 karyawan, nilai kritis korelasi *product moment* atau disebut *r* tabel adalah 0,254. Dengan demikian, jika suatu item pertanyaan memiliki nilai korelasi *product moment* terkolerasi lebih besar dari 0,254 maka item pertanyaan tersebut valid. Sedangkan untuk uji reabilitas terhadap kuesioner dilakukan dengan metode *alpa-cronbach*. Menurut metode ini, jika suatu kuesioner memiliki koefisien *alpa-cronbach* lebih dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliable.

5.2.1 Uji Validitas

a. Uji Validitas Kuesioner Konflik Kerja

Uji Validitas adalah salah satu uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur digunakan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner atau angket penelitian dapat dikatakan valid jika item setiap pertanyaan mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, instrument penelitian terdahulu dilakukan uji validitas. Hasil uji validitas kuesioner etos kerja Islami dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Kuesioner Konflik Kerja (X)

Item Pertanyaan	Korelasi <i>Product Moment</i> (r-hitung)	Korelasi Tabel (r-tabel)	Keterangan
KO 1	0,607	0,254	Valid
KO 2	0,586	0,254	Valid
KO 3	0,628	0,254	Valid
KO 4	0,677	0,254	Valid
KO 5	0,576	0,254	Valid
KO 6	0,536	0,254	Valid
KO 7	0,610	0,254	Valid

KO 8	0,527	0,254	Valid
KO 9	0,550	0,254	Valid

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

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

b. Uji Validitas Kuesioner Kinerja Karyawan

Hasil uji validitas kuesioner kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.6
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Karyawan (Y)

Item Pertanyaan	Korelasi Product Moment (r-hitung)	Korelasi Tabel (r-tabel)	Keterangan
KK 1	0,634	0,254	Valid
KK 2	0,587	0,254	Valid
KK 3	0,512	0,254	Valid
KK 4	0,461	0,254	Valid
KK 5	0,470	0,254	Valid
KK 6	0,504	0,254	Valid
KK 7	0,483	0,254	Valid
KK 8	0,469	0,254	Valid
KK 9	0,537	0,254	Valid

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Instrument dikatakan valid jika r hitung menunjukkan korelasi yang signifikan antara skor item dengan skor total atau dengan cara membandingkan nilai korelasi masing-masing item dengan nilai korelasi tabel (r tabel), jika r hitung $>$ t tabel maka instrument dikatakan valid. Maka dapat disimpulkan bahwa tabel di atas menunjukkan item pertanyaan yang diajukan valid dengan korelasi tabel (r tabel) 0,254.

5.2.2 Uji Reliabilitas

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

Tabel 5.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Konflik Kerja (X)	0,758	Reliable
Kinerja (Y)	0,657	Reliable

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

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

5.3 Analisis Deskriptif Konflik Kerja (X)

Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan

bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Menurut Robbins (2008), konflik kerja bermula ketika ada persepsi salah satu pihak yang berdampak negatif atau berdampak negatif terhadap perhatian atau perhatian satu pihak. adalah. Definisi ini mencakup berbagai konflik yang dialami orang dalam suatu organisasi, ketidaksepakatan dalam tujuan, interpretasi fakta yang berbeda, dan ketidaksepakatan yang disebabkan oleh ekspektasi perilaku.

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

5.3.1.1 Sistem Nilai Individual

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

Tabel 5.8
Tanggapan Responden Tentang Sistem Nilai Individual

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	7	12,06
2	Setuju	45	77,59
3	Cukup	6	10,34
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Dari tabel 5.8 diatas didapatkan hasil tanggapan responden tentang sistem nilai individual bahwa yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden dengan persentase 77,59%. Kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 12,06% dan sebanyak 6 responden dengan persentase 10,34% menjawab cukup. Dari Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bawah sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti karyawan telah mengerti mengenai sistem nilai individual yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun tidak dipungkiri juga masih banyak karyawan yang belum mengerti sistem nilai yang telah diterapkan oleh perusahaan. Sistem nilai pada dasarnya merupakan sebagai pacuan karyawan agar para karyawan dapat bekerja dengan kompetitif dan professional. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori baik.

5.3.1.2 Sikap Karyawan

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

Tabel 5.9
Tanggapan Responden Tentang Sikap karyawan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	6	10,34
2	Setuju	38	65,52
3	Cukup	13	22,41
4	Tidak Setuju	1	1,72
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada tabel 5.9 diatas dapat dijelaskan bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 responden dengan persentase 65,52% menyatakan setuju sikap karyawan yang mematuhi perintah dari atasan. Kemudian sebanyak 13 menjawab cukup dengan persentase 22,41% yang artinya responden kurang setuju dengan jika sikap karyawan mematuhi perintah dari atasan. Selanjutnya sebanyak 6 responden dengan persentase 10,34% menjawab sangat setuju artinya mereka dengan sikap karyawan yang tidak mematuhi perintah dan sebanyak 1 responden dengan persentase 1,72% menjawab tidak setuju dengan adanya sikap kerja yang diarahkan oleh atasan hal ini dikarenakan mungkin saja sikap kerja yang diarahkan begitu keras sehingga karyawan kurang suka terhadap kekerasan. Hasil analisis jawaban responden sikap karyawan terhadap pimpinan ataupun dengan orang dimana karyawan tersebut bekerja. Sikap kerja pada dasarnya adalah mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan oleh karyawannya. Sikap kerja yang baik adalah dengan memiliki kepatuhan terhadap atasan dan rekan kerja. Dengan kata lain, sikap kerja ini mengacu bagaimana karyawan dapat mempengaruhi objek yang ada disekitarnya seperti rekan kerja.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa mengenai sikap karyawan yang mematuhi perintah dalam bekerja di PT. Datama pada kategori sangat setuju, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mengatakan mereka bekerja pada PT. Datama rata-rata karyawan mematuhi perintah dari atasan.

5.3.1.3 Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual dalam bekerja tentunya akan menjadi sebuah kebanggaan tersendiri untuk karyawan terlebih untuk perusahaan. Intelektual

merupakan kapasitas individu untuk melakukan beragam tugas dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah diberikan. Selain itu kemampuan intelektual dibutuhkan tidak hanya untuk melakukan menyelesaikan tugas namun juga digunakan sebagai pemecahan masalah. Berikut ini merupakan pemaparan tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual karyawan sesuai dengan bidang pekerjaan dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 5.10
Tanggapan Responden Kemampuan Intelektual

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	18,97
2	Setuju	40	68,96
3	Cukup	7	12,07
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.10 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai adanya kemampuan intelektual bahwa sebanyak 40 responden menyatakan setuju dengan persentase 68,96% yang artinya kemampuan karyawan sesuai dengan bidang pekerjaan. Selanjutnya sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 18,97% artinya mereka sangat setuju dengan kemampuan intelektual yang dimiliki telah sesuai dengan pekerjaan. Menurut hasil analisis kemampuan ada pada karyawan sudahlah pada kategori baik, ini dikarenakan mereka dibekali pengetahuan yang lebih dimasa mereka mengikuti pendidikan dan latihan pada PT. Datama Pekanbaru.

Menurut Robbins (2011) orang yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi maka akan sangat mempengaruhi pekerjaan yang dilakukannya. Salah satunya dalam sebuah perusahaan adalah pemecahan masalah dalam bekerja. Dari

tabel diatas maka dapat disimpulkan kemampuan intelektual para karyawan PT. Datama sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Para karyawan sadar karena bekerja dalam bidang pelayanan haruslah memiliki kemampuan intelektual yang baik.

5.3.1.4 Kesalahpahaman

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

Tabel 5.11
Tanggapan Responden Kesalahpahaman

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	6	10,34
2	Setuju	43	74,14
3	Cukup	9	15,51
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.11 diatas dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai kesalahpahaman karyawan dalam bekerja bahwa sebanyak 43 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 74,14% artinya mereka setuju jika karyawan mengalami kesalahpahaman dalam bekerja. Kemudian sebanyak 9 responden dengan persentase 15,51% menjawab cukup. Selanjutnya sebanyak 6 responden dengan persentase 10,34% menjawab sangat setuju. Dalam

indikator kesalahpahaman ini terdapat 9 karyawan menjawab dengan cukup, artinya karyawan tersebut jika mengetahui kesalahpahaman yang telah terjadi didalam perusahaan mereka dapat saja acuh dalam menyikapi permasalahan dalam pekerjaan. Sebagai makhluk Tuhan, tentunya pasti manusia tidak akan terlepas dari adanya kesalahpahaman dalam bekerja, entah itu dalam segi komunikasi maupun dalam perbedaan kepribadian

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

5.3.1.5 Perbedaan Persepsi

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

Tabel 5.12
Tanggapan Responden Perbedaan Persepsi

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	12	20,69
2	Setuju	39	67,24
3	Cukup	7	12,07
4	Tidak Setuju	1	1,72
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.12 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden perbedaan pendapat bahwa sebanyak 39 responden dengan persentase 67,24% menjawab setuju, artinya mereka setuju akan perbedaan pendapat dalam bekerja. Kemudian sebanyak 12 responden dengan persentase 20,69% menjawab sangat setuju. Selanjutnya sebanyak 7 responden dengan persentase 12,07% menjawab cukup dan sebanyak 1 responden dengan persentase 1,72% menjawab tidak setuju yang artinya mereka tidak setuju dengan pendapat yang kurang dimengerti dan bertele-tele sehingga dapat menghambat pekerjaan.

Hasil analisis menunjukkan adanya perbedaan yang spesifik pada setiap karyawan. Berdasarkan analisis diatas maka dapat disimpulkan mengenai jawaban responden mengenai perbedaan pendapat dalam bekerja pada kategori sangat baik. Dari hasil analisis penulis, indikator perbedaan persepsi pada PT. Datama pada kategori sangat baik, artinya para karyawan paham atas persepsi dari karyawan tersebut dan jika karyawan tidak mengetahui adanya perbedaan persepsi anatar karyawan maka akan timbul adanya konflik dalam bekerja dan akan menurunkan hasil kinerja karyawan.

5.3.1.6 Bahasa Yang Sulit Dimengerti

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

Tabel 5.13
Tanggapan Responden Bahasa yang Sulit Dimengerti

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	8,62
2	Setuju	45	77,59
3	Cukup	8	13,79
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.13 diatas dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai bahasa yang sulit dimengerti bahwa sebanyak 45 responden dengan persentase 77,59% menjawab setuju, Selanjutnya sebanyak 8 responden dengan persentase 13,79% menjawab sangat setuju, Kemudian sebanyak 5 responden dengan persentase 8,62% menjawab cukup. Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas bahwa jawaban responden pada indikator ini pada kategori setuju.

Dari analisis penulis para karyawan PT. Datama tentunya sudah mengetahui dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, karyawan tentunya tidak menggunakan bahasa daerah asal dimana karyawan itu berasal. Namun, sayangnya masih ada beberapa karyawan yang belum sepenuhnya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicaranya, ini berarti karyawan tersebut bisa saja menganggap lawan bicaranya merupakan teman dekat ataupun sanak saudaranya sehingga mereka menggunakan bahasa asal daerahnya, namun adanya baiknya jika menggunakan bahasa asal diluar mereka bekerja. Hal ini

dapat saja orang lain dapat menilai jika karyawan itu tidak profesional dalam bekerja.

5.3.1.7 Tingkat Tugas Yang Diberikan

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

Tabel 5.14
Tanggapan Responden Tingkat Tugas Yang Diberikan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	4	6,90
2	Setuju	46	79,31
3	Cukup	8	13,79
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.14 diatas dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai tingkat tugas yang diberikan bahwa sebanyak 46 responden dengan persentasi 79,31% menjawab setuju, artinya karyawan merasa letih dalam bekerja karena tingkat tugas yang diberikan. Kemudian sebanyak 8 repsonden dengan persentase 13,79% menjawab sangat setuju dan selanjutnya sebanyak 4 responden dengan persentase 6,90% menjawab cukup.

Berdasarkan hasil pemaparan tabel tersebut karyawan telah menjawab dengan kategori baik. Dari hasil analisis tabel diatas maka dapat dilihat para karyawan telah memiliki strategi jika atasan memberikan tugas diluar jam

kerjanya. Para karyawan sangat loyalitas dalam bekerja jadi tidak heran jika mereka dipekerjakan dalam sistem *shiffiting* oleh perusahaan. Para karyawan tentunya harus siap sedia dan kapanpun mereka bekerja. Namun, sayangnya ada beberapa karyawan yang tidak siap dalam tugas yang dibebankan oleh atasan, hal ini mungkin dipicu karena karyawan tersebut kurang menyukai sistem *shiffiting* sehingga menimbulkan menurunnya hasil kinerja dari karyawan tersebut.

5.3.1.8 Ketidaksesuaian Tujuan

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

Tabel 5.15
Tanggapan Responden Ketidaksesuaian Tujuan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	41,38
2	Setuju	24	41,38
3	Cukup	10	17,24
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.15 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai ketidaksesuaian tujuan bahwa sebanyak 24 reponden dengan persentase 41,38% menjawab sangat setuju, Selanjutnya sebanyak 24 responden dengan persentase 41,38% menjawab setuju, Kemudian sebanyak 10 responden dengan persentase 17,24% menjawab cukup. Dengan demikian dapat disimpulkan

tanggapan responden mengenai ketidaksesuaian tujuan dengan tugas yang diberikan dalam bekerja pada kategori setuju dan sangat setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan tersebut maka dapat dianalisis bahwa tanggapan responden telah menunjukkan adanya keseimbangan dalam tujuan yang telah diberikan oleh atasan. Tujuan yang tidak sesuai dengan pihak karyawan tentunya akan sangat mempengaruhi hasil dari kinerja karyawan. Karyawan pasti akan merasa sungkan dalam bekerja dikarenakan ketidaksesuaian tujuan dari pihak atasan dan bahkan akan terjadinya penurunan hasil kinerja karyawan pada PT. Datama Pekanbaru.

5.3.1.9 Tingkat Ketergantungan Aturan-Aturan Terlalu Keras dan Kaku

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

Tabel 5.16
Tanggapan Responden Tingkat Ketergantungan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	8,62
2	Setuju	42	72,42
3	Cukup	10	17,24
4	Tidak Setuju	1	1,72
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.16 dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai tingkat ketergantungan bahwa sebanyak 42 responden dengan persentase 72,72% menjawab setuju, artinya mereka tingkat ketergantungan aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan perusahaan. Selanjutnya sebanyak 10 responden dengan persentase 17,24% menjawab cukup, Kemudian sebanyak 5 responden dengan persentase 8,62% menjawab sangat setuju dan sebanyak 1 responden dengan persentase 1,72% menjawab tidak setuju dengan akan adanya aturan yang keras dan kaku pada karyawan. Dari analisis tanggapan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden berada pada kategori setuju dengan tingkat ketergantungan aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan diperusahaan. Perlu diketahui PT. Datama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa *Outsourcing*, memberikan pelayanan kepada perusahaan pengguna jasa kami berupa saran, pertimbangan atau pendapat serta penyediaan sumber daya manusia yang telah terlatih untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki oleh perusahaan.

5.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Konflik Kerja

Tabel 5.17
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Konflik Kerja

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Konflik Kerja (X)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Sistem Nilai Individual	7	45	6	-	-	
	Nilai Bobot	35	180	18	-	-	233
2	Sikap Karyawan	6	38	13	1	-	
	Nilai Bobot	30	152	39	2	-	223
3	Kemampuan Intelektual	11	40	7	-	-	
	Nilai Bobot	55	160	21	-	-	236
4	Kesalah Pahaman	6	43	9	-	-	
	Nilai Bobot	30	172	27	-	-	229
5	Perbedaan Persepsi	12	39	7	1	-	
	Nilai Bobot	60	156	21	2	-	239
6	Bahasa yang Sulit dimengerti	5	45	8	-	-	
	Nilai Bobot	25	180	24	-	-	229
7	Tingkat tugas yang diberikan	4	46	8	-	-	
	Nilai Bobot	20	184	24	-	-	228
8	Ketidaksesuaian Tujuan	24	24	10	-	-	
	Nilai Bobot	120	96	30	-	-	246
9	Tingkat Ketergantungan	5	42	10	1	-	

	Nilai Bobot	25	168	30	2	-	225
	Total Bobot Skor	-	-	-	-	-	2088

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas mengenai rekapitulasi variabel konflik kerja pada PT. Datama dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 2088. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

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

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

Untuk mencari interval koefisiennya adalah:

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

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel konflik kerja pada PT. Datama, maka dapat ditentukan dibawah ini:

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

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

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

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

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

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variable konflik kerja di PT. Datama berada pada kategori baik. Kriteria penilaian berada diantara 1672 - 2090. Hal ini menunjukkan bahwa konflik kerja yang dihasilkan telah baik yang dikarenakan jarang terjadinya konflik kerja dalam menyelesaikan pekerjaan pada PT. Datama Pekanbaru. Karyawan yang bekerja pada PT. Datama Pekanbaru sudah terlatih dengan baik sehingga kemunculan konflik dalam bekerja jarang terjadi pada diri karyawan dan indikator-indikator

yang digunakan pada penelitian ini telah mewakili atas pernyataan yang dikemukakan oleh para karyawan pada PT. Datama Pekanbaru.

5.5 Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan (Y)

Kelangsungan hidup suatu perusahaan atau organisasi salah satunya tergantung pada kinerja kayawannya dalam melaksanakan pekerjaaa karena karyawan merupakan unsur sebuah organisasi terpenting. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang baik. Begitu pula sebaliknya, kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan yang merupakan akibat dari kinerja tim atau individu yang tidak efisien.

5.5.1 Proses Kerja

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

Tabel 5.18
Tanggapan Responden Proses Kerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	17	29,31
2	Setuju	37	63,79
3	Cukup	4	6,90
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-

Jumlah	58	100,00
---------------	-----------	---------------

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada tabel 5.18 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai proses kerja sebanyak 37 repsonden dengan persentase 63,79% menjawab setuju yang artinya karyawan kerja telah mengerti akan proses kerja yang dianggap telah lancar, Kemudian sebanyak 17 responden dengan persentase 29,31% menjawab sangat setuju yang artinya karyawan telah menikmati proses kerja yang fleksibel dan telah sejalan dengan pada prinsip karyawan tersebut dan kemudian sebanyak 4 responden dengan persentase 6,90% menjawab cukup yang artinya karyawan kurang mengerti akan proses kerja yang telah diberikan oleh atasan. Dilihat dari hasil tanggapan responden ternyata jawaban tersebut hasil dari responden yang lama bekerjanya kurang dari 1 tahun.

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden dalam kategori baik. Hal ini disebabkan karena karyawan telah merasakan proses kerja yang sedemikian rupa, bekerja secara kondusif dan fleksibel dalam bekerja sehingga karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja dan dapat meningkatkan hasil kinerja yang baik.

5.5.2 Jumlah Kesalahan Dalam Menjalankan Pekerjaan

Kesalahan dalam bekerja akan sangat mempengaruhi hasil kinerja dari seorang karyawan. Masalah timbul jika kesalahan menyangkut dengan pekerjaan kita di tempat kerja. Kita tahu pasti bahwa melakukan kesalahan ditempat kerja berarti bahwa kita membawa dampak buruk bagi perusahaan. Tak peduli dengan masalah itu besar ataupun masalah kecil yang pasti kesalahan tersebut yang telah dilakukan senantiasa membawa dampak buruk bagi perusahaan. Berikut ini

merupakan tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam bekerja sebagai berikut:

Tabel 5.19
Tanggapan Responden Tentang Jumlah Kesalahan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	18,97
2	Setuju	32	55,17
3	Cukup	14	24,14
4	Tidak Setuju	1	1,72
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada tabel 5.19 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam bekerja bahwa sebanyak 32 responden dengan persentase 55,17% menjawab setuju, artinya karyawan setuju bahwa terjadi kesalahan dalam bekerja, kemudian sebanyak 14 responden dengan persentase 24,14% menjawab cukup, sedangkan sebanyak 11 responden dengan persentase 18,97% menjawab sangat setuju dan sebanyak 1 responden dengan persentase 1,72% menjawab tidak setuju. Dari banyaknya responden menjawab tanggapan hasil pernyataan hanya 1 yang menjawab tidak setuju, hal ini disebabkan karena mungkin saja karyawan tersebut kurang bisa dalam menghadapi masalah sehingga timbul kesalahan-kesalahan pada dirinya.

Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan para karyawan telah mengerti akan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat. Kesalahan seorang karyawan akan dapat diminimalisir jika karyawan tersebut ketika bekerja selalu berhati-hati dan tidak tergesa-gesa dalam mengambil keputusan. Hasil kinerja

karyawan sangat dipengaruhi dengan seberapa banyak kesalahan yang telah dilakukan oleh karyawan tersebut.

5.5.3 Jumlah Jenis Pemberian Pelayanan

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

Tabel 5.20
Tanggapan Responden Tentang Jumlah Jenis Pemberian Pelayanan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	11	18,97
2	Setuju	39	67,24
3	Cukup	8	13,79
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada tabel 5.20 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberian pelayanan bahwa sebanyak 39 responden dengan persentase 67,24% menjawab setuju, kemudian sebanyak 11 responden dengan persentase 18,97% menjawab sangat setuju, Selanjutnya sebanyak 8 responden menjawab cukup dengan persentase 13,79%. Dari hasil tanggapan tersebut maka dapat dianalisis sebanyak 39 responden menjawab setuju dengan pemberian pelayanan dikarenakan menurutnya pelayanan yang prima

telah sepenuhnya diberikan oleh perusahaan yang mengambil karyawan *outsourcing* pada PT. Datama, pelayanan yang terbaik merupakan modal utama pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan penjelesan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberian pelayanan pada kategori setuju. Dari segi jumlah layanan yang banyak maka para karyawan tinggal memilih pada bidang yang diminati seperti pelayan dibidang keamanan parkir, area lobby, ruang tunggu dan lain sebagainya. Pelayanan para karyawan telah berjalan dengan sepatutnya dan telah sesuai dengan standar keamanan yang telah ada pada umumnya.

5.5.4 Ketepatan Kerja Karyawan yang Tepat Waktu

Dalam suatu perusahaan atau organisasi kinerja karyawan akan baik atau terwujud apabila karyawan dapat mengatur waktu kerja dengan baik. Waktu merupakan karunia dari sang pencipta yang memiliki sifat tidak dapat disimpan, tidak dapat di ulang dan tidak dapat dihentikan. Kinerja karyawan akan efektif jika karyawan dapat membagi waktu dengan sebaik-baiknya, sehingga karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Berikut ini merupakan hasil jawaban responden tentang ketepatan kerja karyawan yang tepat waktu yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.21
Tanggapan Ketepatan Kerja Karyawan yang Tepat Waktu

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	15	25,86
2	Setuju	36	62,07
3	Cukup	7	12,07
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-

Jumlah	58	100,00
---------------	-----------	---------------

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.21 diatas dapat dijelaskan hasil tanggapan responden bahwa sebanyak 36 repsonden dengan persentase 62,07% menjawab setuju, kemudian sebanyak 15 responden dengan persentasi 25,86% menjawab sangat setuju, sedangkan ada 7 responden dengan persentase 12,07% menjawab cukup. Dari hasil tanggapan diatas maka dapat dianalisis bahwa tanggapan kerja para karyawan dianggap telah baik dan responsive. Yang dikarenakan semua karyawan telah memiliki ilmu pengetahuan dan dapat mengambil keputusan dengan bijak.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan mengenai tanggapan responden tentang ketepatan dalam bekerja dalam kategori setuju atau baik. Hal ini dikarenakan, setiap karyawan memiliki keterpatan dalam bekerja yang berbeda-beda sehingga mereka bisa menyelesaikan tugas tepat waktu. Karyawan bekerja dengan tepat waktu dan telah mencapai target perusahaan tentunya akan mempengaruhi hasil kinerja karyawan itu sendiri. Hasil kerja akan meningkat dengan memanfaatkan waktu dengan seefisien mungkin dan tidak mengulur waktu.

5.5.5 Kemampuan Menganalisis Data atau Informasi

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

Tabel 5.22

Tanggapan Mengenai Kemampuan Menganalisis Data dan Informasi

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	13,79
2	Setuju	41	70,69
3	Cukup	9	15,52
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.22 hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi karyawan dalam bekerja sebanyak 8 responden dengan persentase 13,79% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 41 responden dengan persentase 70,69% menjawab setuju, selanjutnya sebanyak 9 responden dengan persentase 15,52% menjawab cukup. Dari pernyataan tersebut maka dapat dianalisis hasil tanggapan tersebut sudah menunjukkan adanya hasil yang positif terhadap karyawan mampu untuk menganalisis data dan informasi-informasi yang diberikan oleh atasan. Informasi ini sangat berarti bagi karyawan yang diakrenakan informasi yang valid akan menjadi patokan para karyawan serta dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan.

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi karyawan dalam bekerja pada kategori baik. Hal ini dikarenakan para karyawan telah dibekali ilmu yang dapat menunjang karyawan untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik dan berkompeten. Kemampuan analisis sangan penting dikarenakan untuk mengumpulkan informasi serta untuk memecahkan suatu masalah.

5.5.6 Kualitas Kerja yang Baik

Karyawan yang memiliki intelektual quality (IQ) yang tinggi akan melakukan hal sebaik mungkin untuk hasil yang memuaskan. Bahwa keberhasilan atas kinerja yang dilakukannya merupakan kepuasan tersendiri atas hasil pekerjaan yang dilakukannya. Kualitas kerja yang tinggi akan menghasilkan sesuatu yang baru, PT. Datama sangat membutuhkan kualitas pekerjaan karyawannya karena suatu pekerjaan yang dapat dilakukan dengan tepat waktu dan pekerjaan yang diberikan diluar organisasi akan dilakukan dengan baik pula. Berikut ini merupakan hasil jawaban responden mengenai kualitas kerja yang baik dalam bekerja yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.23
Tanggapan Kualitas Kerja Yang Baik

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	41	70,69
2	Setuju	17	29,31
3	Cukup	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.23 dapat dijelaskan bahwa sebanyak 41 reponden dengan persentase 70,69% menjawab sangat setuju dan kemudian sebanyak 17 responden dengan persentase 29,31% menjawab setuju. Dari hasil tanggapan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hasil. Jika dilihat pada kualitas pekerjaan karyawan yang menjawab ragu-ragu cukuplah banyak, seorang karyawan yang memiliki mutu yang rendah ini biasanya sering meninggalkan dan menganggap tidak penting suatu pekerjaan yang diberikan pimpinan. Hal ini dikarenakan

kurangnya motivasi pada diri sendiri maupun dari atasan, oleh karena itu mereka tidak terlalu mementingkan mutu atau kualitas kerja yang telah dikerjakan.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan tanggapan mengenai kualitas pekerjaan pada PT. Datama pada kategori telah baik. Hal ini yang dikarenakan mereka memperdulikan kualitas hasil kerja yang dikerjakan, namun demikian dari banyaknya responden menjawab setuju belum tentu kinerja mereka diatas standar kinerja yang telah ada, namun demikian jawaban tersebut sudah dalam kategori baik.

5.5.7 Masuk dan Pulang Tepat Waktu

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

Tabel 5.24
Tanggapan Masuk dan Pulang Tepat Waktu

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	12	20,69
2	Setuju	39	67,24
3	Cukup	7	12,07
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-

Jumlah	58	100,00
---------------	-----------	---------------

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.24 diatas dipaparkan hasil tanggapan reponden mengenai karyawan masuk dan pulang tepat waktu bahwa sebanyak 12 responden dengan persentase 20,69% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 39 responden dengan persentase 67,24% menjawab setuju, dan sedikitnya sebanyak 7 responden dengan persentase 12,07% menjawab cukup. Dari hasil tanggapan tersebut maka dapat dianalisis tanggapan responden telah baik dan menunjukkan adanya relasi pada setiap diri karyawan. Mereka sangat memperhatikan betul jika waktu masuk dan pulang kerja yang tepat waktu. Dan sedikitnya 7 responden menjawab cukup dengan waktu jam masuk dan pulang, karyawan ini mengaggap karena jam pulang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada aturan perusahaan yang mengambil jasanya. Jam pulang kadang berlebih dan tidak sesuai dengan jadwal jam kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai karyawan masuk dan pulang tepat waktu maka dapat disimpulkan bahwa responden menjawab pada kategori baik atas karyawan yang masuk dan pulang tepat waktu. Hal ini dikarenakan para karyawan telah merasakan adanya waktu dan jam pulang telah tepat waktu dan telah sesuai harapan para karyawan PT. Datama Pekanbaru.

5.5.8 Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu

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

dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Berikut tanggapan responden yang menyatakan pekerjaan selesai tepat waktu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.25
Tanggapan Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	12	20,69
2	Setuju	36	62,07
3	Cukup	10	17,24
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.25 diatas dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu bahwa sebanyak 12 responden dengan persentase 20,69% menjawab sangat setuju, kemudian sebanyak 36 repsonden dengan persentase 41,38% menjawab setuju, dan sebanyak 10 responden dengan persentase 17,24% menjawab cukup. Dari bergamnya tanggapan responden diatas maka dapat dianalisis tanggapan responden dengan sedikitnya 10 responden menjawab cukup yang dikarenakan karyawan ini kurang cakap dalam menyelesaikan pekerjaannya. Waktu yang diberikan selalu kurang dan tidak memperhatikan betul kualitas kerjanya sehingga timbullah hasil kinerja yang buruk.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan tanggapan mengenai kualitas pekerjaan pada PT. Datama Pekanbaru pada kategori baik. Hal ini, dikarenakan para karyawan sangat peduli dengan kualitas hasil kerjanya yang telah dikerjakan, namun demikian dari banyaknya responden menjawab setuju

belum tentu kinerja mereka diatas standar kinerja yang telah ada, namun demikian jawaban tersebut sudah dalam kategori baik.

5.5.9 Ketaatan Terhadap Aturan

Efisiensi terhadap waktu sangat diperlukan untuk mengatur tugas mana yang harus diselesaikan. Penerapan sistem ini digunakan untuk mencegah tertundanya tugas yang telah diberikan oleh atasan. Karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar tentunya akan selalu menaati peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *outsourcing* PT. Datama sangat mengawasi kedisiplinan para karyawan agar tugas yang telah diberikan dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Berikut ini merupakan hasil jawaban responden mengenai ketaatan terhadap aturan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.26
Tanggapan Ketaatan Terhadap Aturan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	14	24,14
2	Setuju	34	58,62
3	Cukup	10	17,24
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		58	100,00

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel 5.26 diatas dapat dilihat hasil tanggapan mengenai ketaatan terhadap aturan bahwa ada sebanyak 14 responden dengan persentase 24,14% menjawab sangat setuju, selanjutnya ada 34 responden menjawab setuju dengan persentase 58,62%, kemudian sebanyak 10 responden menjawab cukup dengan persentase 17,24%. Analisis penulis dalam tanggapan ini adalah para karyawan telah menaati peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan maupun

perusahaan yang mengambil jasa pada PT. Datama Pekanbaru. Sedikitnya 10 orang menjawab tidak setuju dan tidak selalu menatati peraturan yang ada. Mungkin saja mereka menganggap peraturan yang ada terlalu berat dan tidak semua karyawan dapat menjalaninya.

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan hasil tanggapan responden mengenai ketaatan terhadap aturan berada pada kategori baik. Hal ini dikarenakan para karyawan telah patuh terhadap peraturan yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Namun belum tentu dengan adanya peraturan yang telah dibuat para karyawan setuju dan patuh pada peraturan yang telah disepakati antara perusahaan dan para karyawan PT. Datama Pekanbaru.

5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan

Tabel 5.27
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Kinerja Karyawan (Y)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Proses Kerja	17	37	4	-	-	
	Nilai Bobot	85	148	12	-	-	245
2	Jumlah Kesalahan	11	32	14	1	-	
	Nilai Bobot	55	128	42	2	-	227
3	Jumlah Jenis Pemberian Pelayanan	11	39	8	-	-	
	Nilai Bobot	55	156	24	-	-	235
4	Ketepatan dalam Bekerja	14	36	7	-	-	
	Nilai Bobot	70	144	21	-	-	235
5	Kemampuan menganalisis Data dan Informasi	14	34	9	-	-	
	Nilai Bobot	70	136	27	-	-	233
6	Kualitas Kerja yang Baik	41	17	-	-	-	
	Nilai Bobot	205	68	-	-	-	273

7	Masuk dan Pulang Tepat Waktu	12	39	7	-	-	
	Nilai Bobot	60	156	21	-	-	237
8	Pekerjaan Selesai Tepat Waktu	12	36	10	-	-	
	Nilai Bobot	60	144	30	-	-	234
9	Ketaatan Terhadap Aturan	14	34	10	-	-	
	Nilai Bobot	70	136	30	-	-	236
Total Bobot Skor		-	-	-	-	-	2155

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan tabel diatas mengenai rekapitulasi variabel kinerja karyawan pada PT.Datama dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 2155.

Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

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

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

Untuk mencari interval koefisiennya adalah:

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

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel kinerja karyawan pada PT.Datama pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

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

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

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

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

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

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel kinerja karyawan pada PT. Datama Pekanbaru berada pada kategori amat baik. Kriteria penilaian berada diantara 2090 - 2508. Hal ini menunjukkan bahwa

kinerja karyawan yang dihasilkan pun tinggi dan sangat baik, maka pekerjaan yang diberikan akan dapat terselesaikan dengan maksimal dan para karyawan juga menerapkan kedisiplinan sehingga tidak ada masalah dengan pekerjaan yang telah dilakukan.

5.7 Hasil Analisis Data

5.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yaitu pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 22 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.28
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.426	4.276		4.075	.000
	Konflik Kerja	.538	.120	.513	4.469	.000

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Model persamaan regresi sederhana dari hasil SPSS tersebut yaitu:

$$Y = 17,426 + 0,538 X$$

Dimana:

a = Nilai konstanta 17,426 Berarti bahwa nilai konstanta, ketika konflik kerja konstan, maka nilai kinerjanya 17,426.

b = Koefisien regresi konflik kerja sebesar 0,538 menyatakan bahwa apabila konflik kerja meningkat sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,538 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi

hubungan positif antara konflik kerja dengan kinerja karyawan, semakin besar konflik kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

5.7.2 Analisis Koefisien Korelasi (r)

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

Tabel 5.29
Hasil Uji Koefisien Korelasi (r)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.513 ^a	.263	.250	2.4566	1.743

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Dari hasil analisis korelasi diatas diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,513 atau sebesar 51,3%. Nilai koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara variabel dependen (konflik kerja) dan independen (kinerja) di PT. Datama Pekanbaru.

5.7.3 Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independennya yaitu konflik kerja berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kinerja karyawan. Apabila nilai t hitung > t tabel, maka variabel bebasnya secara individu memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Begitu pun jika tingkat

signifikannya apabila $< 0,05$ maka dapat dikatakan variabel bebasnya secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap terikatnya. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.30
Hasil Uji t (Parsial)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.426	4.276		4.075	.000
	Konflik Kerja	.538	.120	.513	4.469	.000

Sumber: *Data Olahan SPSS 2020*

Berdasarkan hasil olahan pada tabel diatas tentang uji t, dapat dilihat pengaruh variabel konflik kerja dapat dilihat dari arah tanda dan tingkat signifikan (profitabilitas). Jika tingkat signifikannya lebih kecil dari 0,05 dan t hitung lebih besar dari t tabel maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut secara individu berpengaruh dan signifikan.

Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel konflik kerja diperoleh nilai t hitung sebesar 4,469 lebih besar dibandingkan dengan t tabel 2,003. Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis diterima. Dengan demikian konflik kerja berpengaruh dan signifikan terhadap meningkatkan kinerja karyawan.

Adapun nilai T tabel didapati dari rumus sebagai berikut:

$$T \text{ tabel} = t (\alpha / 2 ; n-k-1)$$

$$= t (0,05 / 2 ; 58 - 1 - 1)$$

$$= t (0,025 ; 56) = 2,003$$

Keterangan : n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas (X)

$$\alpha = 0,05$$

5.8 Pembahasan Hasil Penelitian

PT. Datama Pekanbaru merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa *Outsourcing*, memberikan pelayanan kepada perusahaan pengguna jasa kami berupa saran, pertimbangan atau pendapat serta penyediaan sumber daya manusia yang telah terlatih untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki oleh perusahaan pengguna jasa beberapa negara maju, yang salah satunya adalah Indonesia, Usaha jasa keamanan, khususnya *Guarding Services* tumbuh subur diselayaknya membutuhkan kehadiran layanan jasa keamanan, terlebih untuk meyakinkan investor yang hendak menanamkan modal di Indonesia.

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

Sedangkan pengujian hipotesis konflik kerja memiliki pengaruh secara parsial dan juga positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Datama Pekanbaru. Hal ini dapat diketahui dengan melihat uji t (parsial) dengan diperoleh nilai t hitung > t tabel dan dengan tingkat yang signifikan. Hubungan keeratan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Datama pada kategori sedang, besaran nilai t hitung dapat dilihat dari nilai korelasi (r) memperoleh nilai sebesar 0,513 atau 51,3%.

Konflik merupakan bagian yang tak dapat terpisahkan dari masyarakat. Dalam sebuah instansi konflik sosial juga dapat dirasakan oleh seluruh lapisan pegawai. Ini terjadi pada perusahaan terdapat konflik sosial yang dirasakan yaitu adanya konflik yang terjadi antara masing-masing individu karena terdapat peran ganda dalam menjalankan tugas perusahaan.

Perusahaan dengan kinerja karyawan yang baik juga cenderung memiliki kinerja perusahaan yang baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu atau kelompok dengan kinerja perusahaan. Dari anggapan yang dialami karyawan tersebut, ternyata berdampak pada buruknya kinerja karyawannya. Konflik dapat menimbulkan efek negatif, seperti melemahnya hubungan antarpribadi, kemarahan, melukai emosi, dan isolasi. Akibatnya, semua kegiatan produksi dapat terganggu akibat pemborosan waktu dan tenaga untuk menenangkan diri, dan individu yang terlibat mengalami tekanan yang dapat menurunkan kinerja mereka. Namun lebih dari itu, konsekuensi perselisihan yang tidak ditangani dengan baik dan tepat dapat berdampak langsung pada karyawan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamauka Marsello Giovanni (2015) dan penelitian yang dilakukan oleh Berlia Ade Sinta (2018).

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Datama Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Datama Pekanbaru, hal tersebut berarti semakin berkurangnya konflik kerja pada karyawan semakin baik pula kinerja karyawan.
2. Konflik Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Datama Pekanbaru, yang berarti bahwa konflik kerja yang terjadi berkurang maka dapat memberikan kinerja yang baik pula.
3. Dari hasil analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan konflik kerja dan kinerja karyawan sebagian besar responden menyatakan baik pada PT. Datama Pekanbaru. Hal ini dapat diartikan kinerja karyawan yang diberikan dapat dibuktikan dengan pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan karyawan tersebut diberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi yang diperoleh dalam bekerja.

6.2 Saran

Dari hasil kesimpulan dalam penelitian ini, penulis dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada perusahaan agar mengurangi beban kerja/tingkat tugas yang berlebihan, hal ini dikarenakan jika para karyawan diberikan beban kerja berlebihan maka dapat saja hasil kinerja berkurang, selain itu pihak perusahaan perlu memperhatikan dan mengawasi bagaimana karyawan bekerja, hal ini diperlukan agar mengurangi konflik kesalahpahaman antara karyawan senior dan junior.
2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi tingginya kinerja yang terjadi pada PT. Datama Pekanbaru.



DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2010. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Anatan, Lina & Elitan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Andri Ramadhan Walagantu. 2017. *Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Manado*. Universitas Sam Ratulangi (Jurnal).
- Berlia, Ade Sinta. 2018. *Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Silver Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Riau (Skripsi).
- Efendi, Sofyan. 2009. *Pemerataan Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia*. LP3ES: Jakarta.
- Fitriana, Yudha Rahayu. 2013. *Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Pegawai Perusahaan Roti Salwa Trenggalek*. FISIP Vol. 5: Edisi II Juli – Desember 2018 (Jurnal).
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketiga*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Handoko, T Hani. 2009. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. BPFE: Yogyakarta.
- Hasibuan, Maluyu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Erlangga: Jakarta.
- Kartono, Kartini. 2000. *Psikologi Sosial Perusahaan Dan Industri*. Penerbit Rajawali Press: Jakarta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. Revika Aditama: Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Perusahaan*. Penerbit Andi Offside: Jakarta.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Evaluasi Kerja SDM*. Revika Aditama: Bandung.
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nitisemito, Alex S. 2010. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Aini Syam: Pekanbaru.
- Rivai, Veitzhal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori Ke Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veitzhal. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks, Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Index: Jakarta.
- Rusby, Zulkifli. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saina, Nur. 2013. *Konflik, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate*. e-ISSN: 2597-6591 dan p-ISSN: 0000-0000 (Jurnal).
- Sekaran, Uma. 2003. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Rivai, Sagala 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Kepraktik*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil PT. Refika Aditama: Bandung.
- Silaban, E. Bernard. 2012. *Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Ekonomi.
- Simanjuntak. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Suhartini. 2012. *Pengaruh Konflik Peran Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Indoturbine Jakarta*. Volume 6 No.2 Juli-Des 2012 ISSN: 2089-8592. (Jurnal).
- Triaryati, Nyoman. 2003. *Pengaruh Adaptasi Kebijakan Work-Family Issue Terhadap Absence Dan Turnover*. Widya Manajemen & Akuntansi, Vol.2, No. 3 Desember 2003 (Jurnal).
- Winardi. 2009. *Manajemen Perilaku Organisasi, Edisi Revisi*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Winardi. 2009. *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*. Rajawali Pers: Jakarta.