

**PENGARUH KONFLIK DAN KOMUNIKASI TERHADAP  
EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI PT. BINTANG AGUNG  
PROPERTI PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Guna menempuh gelar sarjana**



**Diajukan Oleh :**

**CHANDRA RIAN S**

**NPM. 1601110070**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**PALEMBANG**

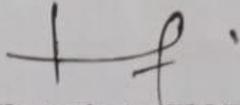
**2020**

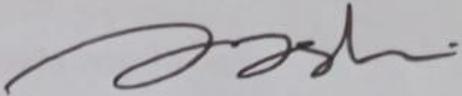
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : CHANDRA RIAN S  
Nomor Pokok/NIRM : 16.01.11.0070  
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK DAN KOMUNIKASI  
TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA  
KARYAWAN DI PT. BINTANG AGUNG  
PROPERTI PALEMBANG

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 14-10-2020 Pembimbing I:   
Kartawinata, SE,MP  
NIDN : 02141255901

Tanggal 14-10-2020 Pembimbing II:   
Hj. Agustina Marzuki, SE, M.Si  
NIDN : 0008086502

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal

  
  
Dr. Msy. Mikal, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

065/PS/DFE/20

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chandra Rian S  
NPM : 16 0111 0070  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa penulisan skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri dan bukan merupakan hasil penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan pernyataan penulis ini tidak benar, maka penulis siap dan sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, 8 Oktober 2020



Chandra Rian S

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :

**“Pengaruh Konflik Komunikasi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan di pt.Bintang Agung Properti Palembang”**

Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

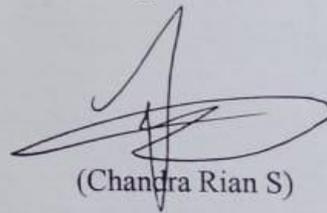
Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah,MP. Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,SE,M.Si,Ak.CA,CSRS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah S.E.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
4. Bapak Kartawinata,SE,MP selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan.
5. Ibu HJ.Agustina Marzuki,SE,M.Si selaku Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberi bimbingan serta mengarahkan guna penyelesaian skripsi.
6. Kepada seluruh Staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang sudah memberikan bantuan.
7. Kepada seluruh Karyawan PT. Bintang agung properti Palembang yang telah memberikan kesempatan penulisan untuk melakukan penelitian.

8. Kepada Orang Tua dan Seluruh Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan semangat.
9. Kepada Keluarga Kogap, NLC Entertainment, Sahabat – Sahabat seperjuangan dalam penyusunan skripsi yang selalu memberi dukungan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Kepada Diki, Ananda, Khalid, Roy, dan Bowo yang sudah berjuang bersama dan saling membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Berbagai pihak yang tidak bisa kami tuliskan satu persatu namun berkontribusi membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulis ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis sangat berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan pendidikan kita semua.

Palembang, 9 September 2020



(Chandra Rian S)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Rumusan Masalah .....	4
1.3	Tujuan Penelitian .....	5
1.4	Manfaat Penelitian .....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kajian Teoritis .....	7
2.1.1	Efektivitas Kerja .....	7
2.1.1.1	Pengertian Efektivitas Kerja .....	7
2.1.1.2	Kriteria Efektivitas Kerja .....	8
2.1.1.3	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja .....	10
2.1.1.4	Indikator Efektivitas Kerja.....	11
2.1.2	Konflik Kerja .....	13
2.1.2.1	Pengertian Konflik Kerja .....	13
2.1.2.2	Sumber Konflik .....	14
2.1.2.3	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja .....	16
2.1.2.4	Jenis – Jenis Konflik Kerja .....	18
2.1.2.5	Indikator Konflik Kerja .....	19
2.1.3	Komunikasi .....	20
2.1.3.1	Pengertian Komunikasi .....	20

2.1.3.2	Bentuk Komunikasi .....	21
2.1.3.3	Indikator Komunikasi .....	22
2.2	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	24
2.3	Kerangka Pemikiran .....	26
2.4	Hipotesis .....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.1.1	Tempat Penelitian .....	29
3.1.2	Waktu Penelitian .....	29
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.2.1	Sumber Data .....	30
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	31
3.3.1	Populasi .....	31
3.3.2	Sampel dan Teknik Sampling .....	32
3.4	Rancangan Penelitian .....	32
3.5	Variabel dan Definisi Operasional .....	33
3.5.1	Variabel Penelitian .....	33
3.5.2	Definisi Operasional .....	34
3.6	Instrumen Penelitian .....	35
3.6.1	Uji Validitas .....	36
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	37
3.7	Teknik Analisis Data .....	37
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	38
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial .....	38
3.7.2.1	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.7.2.2	Regresi Linear Berganda .....	40
3.7.2.3	Koefisien Korelasi ( $r$ ) .....	41
3.7.2.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3.8	Uji Hipotesis Penelitian .....	42

3.8.1 Uji Simultan (Uji F) .....	42
3.8.2 Uji Parsial (Uji t) .....	43

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	45
4.1.2 Visi Misi Perusahaan .....	46
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	47
4.2 Pembahasan .....	51
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	52
4.3.1 Uji Validitas .....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	54
4.4 Analisis Data .....	55
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	55
4.4.2 Analisis Statistik Inferensial .....	59
4.4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	59
4.4.2.2 Regresi Linear Berganda .....	62
4.4.2.3 Koefisien Korelasi .....	63
4.4.2.4 Koefisien Determinasi .....	65
4.5 Pengujian Hipotesis .....	66
4.5.1 Uji Simultan (Uji F) .....	66
4.5.2 Uji Parsial (Uji t) .....	67

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	
3.1	Waktu Penelitian .....	29
3.2	Variabel dan Definisi Operasional.....	34
3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	41
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.3	Hasil Uji Validitas .....	53
4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.5	Deskripsi Variabel Konflik.....	56
4.6	Persentase Skor Variabel Konflik .....	56
4.7	Deskripsi Variabel Komunikasi.....	57
4.8	Persentase Skor Variabel Komunikasi .....	57
4.9	Deskripsi Variabel Efektivitas Kerja .....	58
4.10	Persentase Skor Variabel Efektivitas Kerja .....	59
4.11	Uji Multikolinieritas.....	61
4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	63
4.13	Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	64
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	66
4.15	Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	66
4.16	Hasil uji t (Uji Parsial).....	68

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran .....	26
3.1 Regresi Linear Berganda .....	40
4.1 Struktur Organisasi PT. Indomarco Primatama .....	48
4.2 Uji Normalitas .....	60
4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	62

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi perusahaan dituntut untuk dapat bekerja lebih efisien dan efektif. Hal ini dikarenakan persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan ataupun pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan. Setiap perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan.

Karyawan atau pegawai merupakan unsur paling penting dalam menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan dalam perusahaan itu sendiri, dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Sebagai sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, SDM harus selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan serta dikembangkan oleh organisasi. Salah satu indikator keberhasilan perusahaan adalah efektivitas kerja yang baik. Seperti yang diungkapkan Gitosudarmo (2013:333) bahwa keberhasilan suatu tujuan perusahaan

sangat dipengaruhi oleh suatu upaya yang dilakukan manajer sebagai pengelola organisasi terhadap SDM secara keseluruhan yang ada dan bekerja di organisasi yang dipimpinnya.

Setiap organisasi menetapkan peran kepada masing-masing anggotanya agar peran-peran itu kemudian dioperasionalkan ke dalam tugas dan fungsi pegawai. Selanjutnya agar tugas dan fungsi tersebut dapat dilaksanakan dengan tepat maka diperlukan pelaksanaan komunikasi yang efektif sehingga dapat menciptakan kerja sama yang kompak antar pegawai, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan efektivitas kerja demi pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Perbedaan yang terdapat dalam organisasi seringkali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang pada akhirnya menimbulkan konflik. Hal ini, disebabkan karena telah terjadinya sesuatu pada organisasi dalam suatu perusahaan. 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. Menurut Rahim (2011:16) menyatakan bahwa konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di intra individu maupun interentitas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi.

Dalam bekerja, karyawan maupun pimpinan tidak lepas dari komunikasi yang menghubungkan keduanya untuk dapat melaksanakan tugas masing-masing. Komunikasi merupakan kepentingan setiap orang untuk bersosialisasi dengan orang lain. Seseorang akan sulit terhubung dengan orang lain tanpa adanya komunikasi. Tidak dapat dibayangkan, apabila dalam sebuah perusahaan dalam menjalankan tugas tanpa adanya komunikasi antar setiap orang, hal ini tentu akan menyebabkan *miss communicaton*, sehingga pekerjaan tidak dapat berjalan dengan baik. Untuk menjalankan komunikasi yang baik dan efektif, diperlukan transmisi data dan ketrampilan tertentu dari pengirim data dan penerima informasi. Keterampilan tersebut meliputi ketrampilan membaca, menulis, mendengar, berbicara dan lain- lain.

Peningkatan efektivitas kerja tersebut dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam mencapai hasil pada program kerja yang telah direncanakan sebelumnya. Hal ini memberi konsekuensi pada perlunya kesadaran dari setiap pegawai untuk menjalin kerja sama yang baik antar anggotanya melalui pembinaan komunikasi yang baik sebab tidak dapat dipungkiri bahwa semakin baik komunikasi yang terjalin dalam organisasi maka akan semakin baik pula tingkat efektivitas kerja pegawai. Dimana tingkat efektivitas kerja yang tinggi merupakan salah satu kunci dalam mengembangkan perusahaan.

Faktor lain yang mempengaruhi efektivitas kerja karyawan (Y) selain dari variabel konflik (X<sub>1</sub>), dan variabel komunikasi (X<sub>2</sub>), seperti :

disiplin kerja, pemberian insentif, motivasi, tingkat kompensasi, dukungan yang diterima baik dari luar maupun dari dalam organisasi, penempatan pekerjaan yang karyawan lakukan, serta hubungan antar karyawan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi efektivitas kerja karyawan pada perusahaan.

Begitupun PT. Bintang Agung Properti Palembang yang bergerak di bidang industri properti dalam peningkatan efektivitas kerja tersebut salah satunya dapat dibangun melalui sumber daya manusia dengan melakukan pengurangan konflik dan melakukan komunikasi yang baik. Tetapi dalam menjalankan komunikasi dalam organisasi yang efektif pada PT. Bintang Agung Properti Palembang kadang kala ditemui kendala seperti perbedaan informasi dalam penerimaan pesan, kurang terciptanya kesamaan makna, kurang terjadinya hubungan yang interaktif. Berdasarkan dugaan kendala - kendala tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik dan Komunikasi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Bintang Agung Properti Palembang.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh konflik dan komunikasi secara simultan terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bintang Agung Properti Palembang ?
2. Apakah terdapat pengaruh konflik secara parsial terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bintang Agung Properti Palembang ?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi secara parsial terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bintang Agung Properti Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan :

1. Pengaruh konflik dan komunikasi secara simultan terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bintang Agung Properti Palembang.
2. Pengaruh konflik secara parsial terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bintang Agung Properti Palembang.
3. Pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bintang Agung Properti Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai pengaruh konflik dan komunikasi terhadap efektivitas kerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melihat pengaruh konflik dan komunikasi terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bintang Agung Properti.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang sumber daya manusia khususnya mengenai konflik dan komunikasi yang mempengaruhi efektivitas kerja karyawan sebagai dasar perbandingan untuk dijadikan evaluasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. 2013. *“Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung. Alfabeta”.
- Ajis, Abdul. 2018. *“Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Kelompok Terhadap Prestasi Kerja Karyawan CV. Boga Utama Banyuasin”*, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti : Palembang.
- Handoko, T Hani. 2012. *“Manajemen*, Yogyakarta : BPFY Yogyakarta.
- Iriansyah, Diki. 2020. *“Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan OYO Hotel The Pippe House Palembang”*, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti : Palembang.
- J. Winardi, 2011. *“Teori Organisasi dan Pengorganisasian”*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persda
- Kelana, Deddy. 2017. *“Pengaruh Komunikasi dan Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT. Telesindo Shop Palembang”*, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti : Palembang.
- Mangkunegara, A.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Penerbit Bina Aksara. Jakarta
- Oktaviana, Resta. Akmal, Dahliana Kamener. 2017. *“Pengaruh Pelatihan, dan Efektifitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Gaji Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PDAM Cabang Solok Selatan)”* , Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.

- Putri, Wahdatul. 2018. *“Pengaruh Konflik dan Beban Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Indonesia Media Televisi (BIG TV)”*, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti : Palembang.
- Rivai, Z., Veithzal, dkk. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. (Diakses dari, [www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com))
- Salengo, Roy. 2020. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go – Food Pada PT. Gojek”*, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti : Palembang.
- Sartika, Dewi. 2014. *“Pengaruh Komunikasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang”*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
- Shintia, Afni. 2020. *“Pengaruh Kompensasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Pandawa Karya Palembang”*, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti : Palembang.
- Sugiyono, 2013. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif”*. Alfabeta : Bandung
- Sulbahri. dkk, 2014, *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir*, Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti: Palembang.