

**PENGARUH KONFLIK INTERNAL DAN KONFLIK EKSTERNAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT CARMETA
AMPUH TOUR TRAVEL PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

DEWI

180 111 0525

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG
2021**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

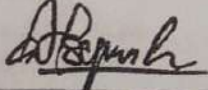
Nama : Dewi
Nomor pokok /NIRM : 180 111 0525
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Proposal : **Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal Terhadap Kinerja karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang**

Pembimbing Skripsi

Tanggal 4-4-2022 Pembimbing I :


Ellen Sumiarni, S.E., M.M.
NIDN : 061041010

Tanggal 4-4-2022 Pembimbing II :


Hasyunah, S.E., M.M
NIDN : 0207126001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

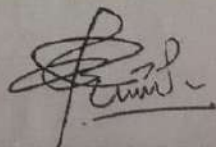
Tanggal 4-4-2022



Dr. Misy Mikial, S.E. M.Si, Ak. CA. CSRS
NIDN : 0205026401

Ka. Ketua Program Manajemen

Tanggal 4-4-2022


Mariyam Zanariah, S.E., M.M
NIDN : 0 222096301

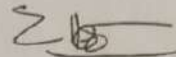
180 / PS / DFE / 22

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

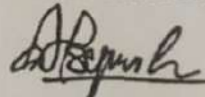
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi
Nomor Pokok/NIRM : 180 111 0525
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : **Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal
Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Carmeta
Ampuh Tour Travel Palembang**

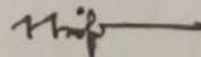
Penguji Skripsi



Tanggal 4-4-2022 Ketua Penguji : **Ellen Sumiarni, S.E., M.M**
NIDN: 061041010



Tanggal 4-4-2022 Penguji I : **Hasyunah, S.E., M.M**
NIDN: 0207126001



Tanggal 4-4-2022 Penguji II : **Hj. Nina Fitriana, S.E., M.Si**
NIDN: 0012116501

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi

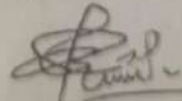
Tanggal 4-4-2022



Dr. Misy, Mikiat, SE, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ka. Prodi Manajemen

Tanggal 4-4-2022



Mariyam Zanariah, S.E, MM
NIDN : 0222096301

18G / PS / DFE / 22

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Tidak semua hal yang kita inginkan akan terwujud dan tidak semua hal yang kita takutkan akan terjadi. Maka dari itu Nikmat dan Syukurilah Semua hal yang terjadi didalam kehidupan kita ”

Kupersembahkan Kepada :

- Ayah dan Ibu
- Keluarga
- Sahabat-Sahabat Seperjuangan
- Para pendidik yang kuhormati
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal Dengan Kinerja karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai Derajat Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang dan untuk meneliti Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal Dengan Kinerja karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyajian yang tak lain disebabkan oleh terbatasnya kemampuan yang penulis miliki. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat-nasehat yang tak ternilai harganya dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Untuk itu penulis mengucapkan syukur kepada Allah Tuhan Yang Maha Esa dan mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada

Saya menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr.Ir.Hj. Manisah, M.P Sebagai Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E. M.Si, Ak. Ca CSRS sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE, MM sebagai Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Ellen Sumiarni, S.E., M.M.sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam penulisan proposal skripsi ini.

5. Ibu Hasyunah, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam penulisan proposal skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang telah memberikan bekal ilmu selama studi.

Penulis

Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen SDM	7
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.2 Konflik Internal.....	10
2.2.1 Pengertian Konflik Internal	10
2.2.2 Penyebab atau Sumber Konflik Internal.....	11
2.2.3 Bentuk-bentuk konflik internal	13

2.2.4 Cara Mengelola Konflik Internal	13
2.2.5 Indikator Konflik Internal.....	15
2.3 Konflik Eksternal.....	17
2.3.1 Pengertian Konflik Eksternal.....	17
2.3.2 Sebab-sebab Timbulnya Konflik Eksternal	18
2.3.3 Manfaat Konflik Eksternal	19
2.3.4 Akibat Konflik Eksternal.....	21
2.3.5 Indikator Konflik Eksternal	22
2.4 Kinerja.....	23
2.4.1 Pengertian Kinerja.....	23
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja.....	24
2.4.3 Penilaian Kinerja Karyawan	25
2.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan	26
2.4.5 Indikator Kinerja	27
2.5. Penelitian Lain Yang Relevan	28
2.6 Kerangka Berfikir	29
2.7 Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.1.1 Tempat Penelitian.....	32
3.1.2 Waktu Penelitian	32
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.1 Sumber Data	33
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling.....	34

3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	35
3.3.3 Sampling	35
3.4 Rancangan Penelitian	35
3.5 Variabel Dan Definisi Oprasional Variabel.....	36
3.5.1 Variabel Penelitian	36
3.5.2 Definisi Oprasional Variabel.....	37
3.6 Instrumen Penelitian	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.7.2 Analisis Koefisien Korelasi	41
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi	42
3.8 Uji Hipotesis	42
3.8.1 Uji Simultan (Uji F)	42
3.8.2 Uji Signifikansi (Uji T).....	43
3.9 Sistematika Penulisan.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DABN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	46
4.2 Pembahasan dan Interpretasi.....	48
4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.1.1 Uji Validitas Konflik Internal	49

4.2.1.2 Uji Validitas Konflik Eksternal	50
4.2.1.3 Uji Validitas Kinerja	50
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.2.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Konflik Internal	51
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Konflik Eksternal	52
4.2.2.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja.....	53
4.2.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.2.4 Hasil Koefisien Korelasi.....	54
4.2.5 Hasil Koefisien Determinasi	55
4.2.6 Uji Hipotesis	56
4.3 Pembahasan	59

BAB V KESEMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	64
Daftar Pustaka	65
Lampiran	66

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian yang terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Kegiatan Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Skala Likert Pengukuran.....	34
Tabel 3.3 Operasional Variabel	37
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai (r).....	41
Tabel 4.1 Uji Validitas Konflik Internal	50
Tabel 4.2 Uji Validitas Konflik Eksternal.....	50
Tabel 4.3 Uji Validitas Kinerja.....	51
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Konflik Internal.....	52
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Konflik Eksternal	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja	53
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi	56
Tabel 4.10 Uji Simultan	57
Tabel 4.11 Uji Parsial.....	58

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	47

ABSTRAC

DEWI, PENGARUH KONFLIK INTERNAL DAN KONFLIK EKSTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. CARMETA AMPUH TOUR TRAVEL PALEMBANG DI BAWAH BIMBINGAN IBU ELLEN SUMIARNI, S.E., M.M. DAN IBU HASYUNA, S.E., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada 30 orang karyawan sebagai sampel. Teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linier berganda yang di olah menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 22.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan variabel Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang. yang ditunjukkan dengan model $Y = 10,622 + 0,311X1 + 0,724X2 + e$ Variabel Konflik Internal dan Konflik Eksternal berpengaruh positif dan signifikan, menghasilkan nilai konstanta 10,622 . Koefisien korelasi (R) sebesar 0,987 dan koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,971. Nilai tersebut dapat di tafsirkan bahwa besarnya hubungan antara Variabel Konflik Internal dan Konflik Eksternal terhadap Kinerja Karyawan 97,1% dan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan variabel Kinerja Y. sedangkan sisanya sebesar 2,8% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kata Kunci : Konflik Internal, Konflik Eksternal, Kinerja

ABSTRAC

DEWI, EFFECT OF INTERNAL CONFLICT AND EXTERNAL CONFLICT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. CARMETA AMPUH TOUR TRAVEL PALEMBANG UNDER THE GUIDANCE OF Ms. ELLEN SUMIARNI, S.E., M.M. DAN IBU HASYUNA, S.E., MM.

This study aims to determine the effect of internal conflict and external conflict on employee performance at PT. Carmeta Powerful Tour Travel Palembang. The data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 30 employees as samples. The technique used is multiple linear regression analysis which is processed using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22.0 computer program.

The results of the study indicate that there is a significant influence on the variables of the Influence of Internal Conflict and External Conflict on Employee Performance at PT. Carmeta Powerful Tour Travel Palembang. which is indicated by the model $Y = 10,622 + 0,311X_1 + 0,724X_2 + e$ Variables of Internal Conflict and External Conflict have a positive and significant effect, resulting in a constant value of 10,622 . The correlation coefficient (R) is 0.987 and the determination coefficient (Adjusted R square) is 0.971. This value can be interpreted that the magnitude of the relationship between Internal Conflict Variables and External Conflicts on Employee Performance is 97.1% and has a significant influence on the Y Performance variable. While the remaining 2.8% is explained or influenced by other factors not examined in this research

Keywords: Internal Conflict, External Conflict, Performance

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dewi
NIM : 180 111 0525
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : **PENGARUH KONFLIK INTERNAL DAN KONFLIK
EKSTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. CARMETA AMPUH TOUR TRAVEL
PALEMBANG**

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan konsekuensinya.

Palembang, 20 Maret 2022



Dewi

RIWAYAT HIDUP

Dewi, dilahirkan di Kota Palembang pada 29 September 1998. Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2010 di SD N 01 Palembang, SMP Methodis 2 Palembang pada tahun 2013, SMA Methodist 2 Palembang pada tahun 2016, pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Tridianti Palembang.

Palembang, 20 Maret 2022

Dewi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi sebagai tempat berkumpulnya individu yang memiliki visi, misi, dan tujuan yang sama, namun berasal dari latar belakang yang berbeda. Interaksi antara individu satu dengan individu yang lain dapat menyebabkan perbedaan-perbedaan individu dalam hal nilai-nilai, sikap, keyakinan, kebutuhan dan kepribadian, persepsi ataupun pendapat. Hal ini dapat memicu terjadinya konflik dalam organisasi.

Suatu perusahaan terdiri dari berbagai unit atau sub bagian yang memiliki karyawan berbeda dan saling memiliki ketergantungan satu sama lain dalam proses kerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Perbedaan yang terdapat dalam instansi sering kali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya masing-masing karyawan memiliki kepentingan yang berbeda satu sama lain dalam mewujudkan kepentingan tersebut, maka terdapat banyak kemungkinan timbulnya konflik.

Konflik selalu terjadi dalam kegiatan lembaga atau perusahaan, dan kehadiran konflik tidak dapat dihindari. Karena itu, konflik adalah kondisi alami dalam suatu organisasi. Konflik bisa berdampak negatif dan positif. Konflik bisa negatif, jika tidak bisa dikendalikan. Namun, jika dikelola

dengan baik, konflik dapat memberikan kepuasan bagi anggota dan bahkan dapat meningkatkan kinerja karyawan disuatu organisasi.

Dalam setiap perusahaan perbedaan pendapat, pola pikir, cara kerja sering kali dibuat sebagai salah satu strategi para pemimpin untuk melakukan perubahan. Perubahan tersebut dapat dilakukan dengan menciptakan sebuah konflik. Akan tetapi, konflik juga dapat terjadi secara alami karena adanya kondisi perusahaan sendiri yang dapat menimbulkan terjadinya konflik.

Seperti halnya PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang, konflik internal dan konflik eksternal merupakan hal yang sangat sensitif berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan karyawan. Sering kali konflik terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik memiliki tujuan yang berbeda. PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang mempunyai beberapa konflik baik secara internal maupun eksternal. Konflik internal terjadi disebabkan oleh ketidakcocokan antara karyawan dengan karyawan lain, persaingan dalam bekerja dan saling cemburu antar karyawan. Hal tersebut menyebabkan beberapa konflik seperti pertikaian, persaingan, dan permusuhan yang akhirnya akan menciptakan kesenjangan sosial dalam perusahaan sehingga pengaruhnya akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut.

Yang terjadi pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang adalah banyak karyawan yang memiliki ketidakcocokan dalam bekerja, karyawan merasa perbedaan pendapat yang terjadi sering tidak dapat diselesaikan dikarenakan karyawan saling memiliki pendapat yang menurut mereka benar dan

mementingkan ego masing-masing. Selain itu konflik juga sering terjadi pada karyawan dibagian pemasaran. Persaingan yang kurang baik dan sikap saling menjatuhkan dalam menjalankan tugasnya seta rasa saling cemburu antar karyawan pada bagian pemasaran yang tinggi, hal inilah yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan.

Selain konflik antar karyawan, konflik juga terjadi antara karyawan dengan atasan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang. Ketidakcocokan dengan kepemimpinan disebabkan karena perbedaan pendapat dan aturan-aturan perusahaan yang tidak sesuai dengan keinginan karyawan. Karyawan berpendapat bahwa sering kali peraturan-peraturan yang diberikan pimpinan merugikan karyawan. Contohnya apabila ada karyawan yang melakukan kesalahan pimpinan langsung memberikan peringatan berupa surat peringatan dan tidak terlebih dahulu memberikan peringatan dengan lisan. Dan hal lain yang menyebabkan konflik lainnya adalah pendapat-pendapat karyawan tentang keluhan-keluhan yang terjadi pada perusahaan tidak dihiraukan oleh pimpinan.

Sering kali juga atasan pada PT. Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang hanya berpihak dengan seorang karyawan saja sehingga menyebabkan kecemburuan sosial antara karyawan lainnya. Serta atasan juga kurang menghargai pendapat atau saran-saran dari karyawan karena atasan tersebut merasa mempunyai kewenangan penuh terhadap perusahaan sehingga apa yang diutarakan atau diputuskan harus dipatuhi oleh karyawannya.

konflik eksternal juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Konflik eksternal berkaitan dengan hubungan organisasi dan lingkungan perusahaan. Konflik eksternal bisa terjadi antar karyawan dalam suatu perusahaan dengan karyawan perusahaan lain yang sejenis. Konflik ini disebabkan karena adanya persaingan dalam penjualan produk atau jasa tertentu yang bertujuan untuk menjatuhkan citra perusahaan.

Konflik eksternal yang terjadi pada PT. Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang adalah keadaan yang terjadi di lapangan adalah banyak terjadi persaingan dan gesekan-gesekan antara karyawan dengan karyawan perusahaan lain dalam memasarkan produk dan jasanya. Sesungguhnya sudah menjadi hal biasa sebenarnya persaingan produk, jasa, harga, dan kualitas suatu perusahaan dengan perusahaan lain, akan tetapi konflik eksternal yang terjadi di PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang ini melibatkan karyawan dalam mengunggulkan produk dan jasanya, sehingga keadaan seperti ini sulit untuk dihindari oleh perusahaan dan pada akhirnya konflik yang terjadi menyebabkan turunnya kinerja karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang.

Dari kedua konflik yang dialami perusahaan diatas, baik konflik internal maupun eksternal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pengaruh konflik internal dan konflik eksternal terhadap kinerja karyawan tersebut juga dialami oleh berbagai perusahaan termasuk PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang. sehubungan akibat dari konflik yang terjadi pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang kemungkinan besar akan berpengaruh

terhadap kinerja karyawan, karena kinerja karyawan dalam suatu perusahaan tergantung pada lingkungan perusahaan tempat mereka bekerja.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang”**.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang. Dari permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adakah Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang?
2. Adakah Pengaruh Konflik Internal secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang?
3. Adakah Pengaruh Konflik Eksternal secara parsial Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan :

1. Pengaruh Konflik Internal dan Konflik Eksternal secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang.
2. Pengaruh Konflik Internal secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang.
3. Pengaruh Konflik Eksternal secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama mengenai masalah Konflik Internal, Konflik Eksternal dan Kinerja

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk masalah pengaruh konflik internal dan konflik eksternal terhadap kinerja karyawan yang terjadi pada PT Carmeta Ampuh Tour Travel Palembang.

3. Bagi Akademik

Sebagai bahan literatur dan masukan untuk perpustakaan Universitas Tridianti Palembang dan sebagai perkembangan penelitian lebih lanjut agar dapat diharapkan dijadikan bahan masukan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Daftar Pustaka

- Dirgantara, 2012. **Manajemen Konflik (Pendekatan organisasi dan Operasional)**. Jakarta: Pustaka Utama.
- Engko Prawirosentono. 2018. **Kebijakan Kinerja Karyawan**. Yogyakarta: BPFE.
- Fakultas Ekonomi. 2021. **Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir**. Edisi kedua Cetakan pertama . Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
- Fitriana.2013. **Manajemen Konflik organisasi**. Edisi Revisi. PT Bumi Aksara : Jakarta
- Hamali. 2018..**Manajemen personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia**. Edisi 6. Erlangga: Jakarta
- Handoko T. Hani, (2011), **Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia**, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2014. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Edisi Revisi. PT Bumi Aksara : Jakarta
- Hasibuan, Malayu. 2019. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Edisi ke sembilan. PT Bumi Aksara : Jakarta
- Jahari & M. Sobry Sutikno. 2018. **Manajemen Sumber Daya Manusia**.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013). *Evaluasi Kinerja SDM*. Edisi revisi. Refika Bandung: Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2019). *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Bandung: Aditama.
- Mathis dan Jackson, 2016, *Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Muchlas. 2018.**Manajemen Konflik kerja**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- M. Manulang. 2014. **Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik**. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta
- Nitisemito. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono. Suryadi. 2018. **Kebijakan Kinerja Karyawan**. Yogyakarta: BPFE.
- Riani, Anita. 2013, **Penilaian Kinerja Karyawan**. Bandung. Alfabeta Bandung.
- Rivai, Veithzal. 2019. **Manajement Sumberdaya Manusia Perusahaan**. Jakarta. PT Riaja Grafindo.
- Robbins ,2019, *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, cetakan ke sembilan. Prenhallindo, Jakarta
- Samsudin. 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silaban .2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: PT Buku Seru

- Sinambela, L. (2011). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2013. **Metode Penelitian Manajemen**. Cetakan Pertama. CV Alfabeta: Bandung.
- Sule dan Saefullah.2015. **konflik-koflik pada Sumber Daya Manusia**, Jilid I, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta
- Sunyoto, Danang. 2012. *Metode Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*. Yogyakarta. CAPS.
- Winardi .2017. **Manajemen Konflik Sumber Daya Manusia**. Edisi Revisi. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Wirawan, 2010. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.,