

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KONFLIK
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BALAI
BESAR PENGEMBANGAN LATIHAN KERJA (BBPLK)
BEKASI**

***THE EFFECT OF INTERNAL COMMUNICATION AND WORK
CONFLICT ON EMPLOYEE PERFORMACE IN BALAI BESAR
PENGEMBANGAN LATIHAN KERJA (BBPLK) BEKASI***

OLEH

MUHLIS FRILLIYAN ARISRIANSYAH

2013410056

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Darma Persada



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muchlis Frilliyan Arisriansyah

NIM : 2013410056

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Internal Dan Konflik
Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai
Besar Pengembangan Latihan Kerja
(BBPLK) Bekasi

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia
penguji skripsi.

Jakarta, 1 Februari 2018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)

(Dian A. Rahim, SE, MSi)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muchlis Frilliyan Arisriansyah

NIM : 2013410056

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang ditulis dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BALAI BESAR PENGEMBANGAN LATIHAN KERJA (BBPLK) BEKASI”** yang dibimbing oleh ibu Dian A.Rahim, SE, MSi adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin dari hasil karya orang lain. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya di Jakarta pada tanggal 1 februari 2018.

Yang menyatakan,

Muchlis Frilliyan A.

ABSTRACT

Name : Muchlis Frilliyan Arisriansyah

NIM : 2013410056

Title : *THE EFFECT OF INTERNAL COMMUNICATION AND WORK CONFLICT TO EMPLOYEE PERFORMANCE IN BALAI BESAR PENGEMBANGAN LATIHAN KERJA (BBPLK) BEKASI*

The purpose of this research is to analyze the effect of internal communication dan work conflict to employee performance. The method of data collection in this research is giving the question to 116 respondent and they employee of BBPLK. The taking of samples using random sampling method. The analytical tool used is simple linear regression and multiple linear regression. The classic assumption test (normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test) is used as a statistic requirement that must be met before doing the linear regression analysis (simple and multiple). Hypothesis testing is done using F test (simultaneously) and t test (partially). The result of this research shows that (1) Internal Communication has a positive and significant effect to employee performance (2) Work Conflict has a negative and significant effect to employee performance (3) Internal Communication and Work Conflict has a significant effect to employee performance.

Key words: *Internal Communication, Work Conflict, and Employee Performance.*

ABSTRAK

Nama : Muchlis Frilliyan Arisriansyah

NIM : 2013410056

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KONFLIK
KERJATERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BALAI BESAR
PENGEMBANGAN LATIHAN KERJA (BBPLK) BEKASI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada 116 responden yaitu pegawai BBPLK Bekasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana & regresi linear berganda. Uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi linear (sederhana dan berganda). Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F, secara parsial menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Komunikasi Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, (2) Konflik Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, (3) Komunikasi Internal dan Konflik Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Konflik Kerja, dan Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BALAI BESAR PENGEMBANGAN LATIHAN KERJA (BBPLK) BEKASI”**

Skripsi merupakan salah satu syarat yang wajib ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

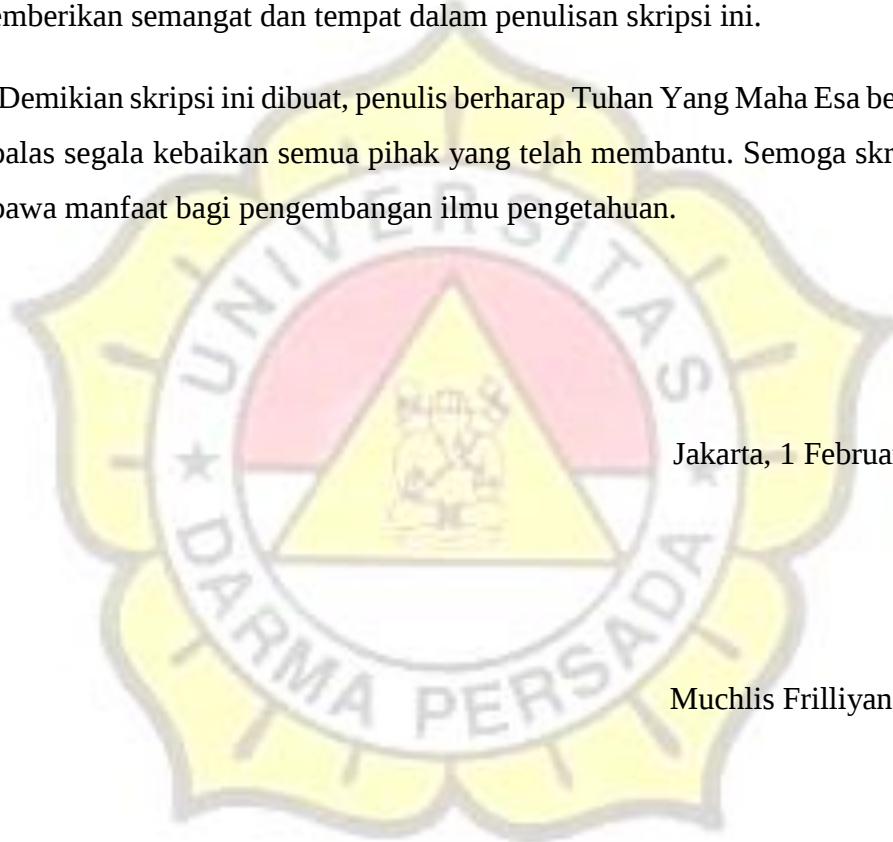
1. Ibu Dian Anggraini Rahim, SE, MSi selaku pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Sukardi, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dra. Endang Tri Pujiastuti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
7. Orang tua dan keluarga penulis yang telah membantu dukungan baik moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.

8. Seluruh teman angkatan 2013 jurusan Manajemen khususnya Rino, Fajar, Syauqi, Dhika, Eri, Deni, Amel, Wiwi, Shela, Yuli, Fina dan yang lainnya yang telah memberikan masukan yang baik kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Seluruh sahabat penulis (Ex-Group) yang telah memberikan masukan, semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Mba Hasanah dan Mas Erwanto selaku penjaga ruang baca yang selalu memberikan semangat dan tempat dalam penulisan skripsi ini.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 1 Februari 2018

Muchlis Frilliyan A.



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan & Rumusan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi.....	6
1.2.2 Pembatasan.....	6
1.2.3 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7

1.4 Kegunaan Penelitian	7
-------------------------------	---

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	9
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 Komunikasi	14
1. Pengertian Komunikasi	14
2. Fungsi Komunikasi	18
3. Proses Komunikasi	19
4. Dimensi Komunikasi	20
2.1.3 Konflik Kerja	21
1. Pengertian Konflik Kerja	21
2. Bentuk-bentuk Konflik Kerja	22
3. Faktor Penyebab Timbulnya Konflik Kerja	23
4. Cara Mengatasi Konflik Kerja	24
5. Dimensi Konflik Kerja	24
2.1.4 Kinerja Pegawai	26
1. Pengertian Kinerja Pegawai	26
2. Dimensi Kinerja Pegawai	27

3. Penilaian Kinerja Pegawai	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Paradigma Penelitian	35
2.5 Hipotesis Penelitian	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan.....	38
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	38
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data	42
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	42
3.3.2 Jenis Penelitian.....	42
3.3.3 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan.....	43
3.3.4 Populasi dan Sampel	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	49
3.5.1 Rancangan Analisis.....	49
1. Uji Keabsahan Data.....	49
a. Uji Validitas.....	50
b. Uji Reliabilitas	50
3.5.2 Alat dan Analisis Data	51
1. Regresi Linier Berganda.....	51
2. Regresi Linier Sederhana	52

3. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas	54
b. Uji Multikolonieritas	55
c. Uji Autokorelasi	56
d. Uji Heteroskedastisitas	57
3.5.3 Uji Hipotesis	58
1. Uji t	58
2. Uji f	59

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Instansi	61
4.1.1 Sejarah Singkat Instansi	61
4.1.2 Visi dan Misi Instansi	63
4.1.3 Struktur Organisasi	64
4.2 Profil Responden	65
4.2.1 Jenis Kelamin	65
4.2.2 Usia	66
4.2.3 Pendidikan	67
4.3 Analisis Kuantitatif	68
4.3.1 Analisis Kuantitatif Komunikasi Internal	68
4.3.2 Analisis Kuantitatif Konflik Kerja	78
4.3.3 Analisis Kuantitatif Kinerja Pegawai	87
4.4 Uji Validitas	97

	Halaman
4.4.1 Hasil Uji Validitas Komunikasi Internal	97
4.4.2 Hasil Uji Validitas Konflik Kerja	98
4.4.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai	99
4.5 Uji Reliabilitas	100
4.5.1 Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Internal	100
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas Konflik Kerja	101
4.5.3 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai	101
4.6 Alat Analisis Data	102
4.6.1 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	102
4.6.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	105
4.6.3 Koefisien Determinan (R^2)	106
4.7 Pengujian Hipotesis	109
4.7.1 Uji F	109
4.7.2 Uji T	110
4.8 Uji Asumsi Klasik	111
4.8.1 Uji Normalitas	111
4.8.2 Uji Multikolonieritas	114
4.8.3 Uji Autokorelasi	115
4.8.4 Uji Heteroskedastisitas	116
4.9 Pembahasan dan Pemecahan Masalah.....	117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasionalisasi & Dimensi Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Jumlah Pembagian Sampel Pegawai BBPLK	45
Tabel 3.3 Skala Likert.....	47
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	48
Tabel 3.5 Koefisien Determinasi R^2	54
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Tabel 4.4 Jawaban Responden Tentang Memberikan Arah-an Yang Jelas Kepada Bawahan Dalam Melaksanakan Pekerjaannya	68
Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Atasan Menjelaskan Prosedur Untuk Setiap Pekerjaan Yang Dilakukan Oleh Pegawai	69
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Atasan Menyampaikan Informasi Penting Mengenai Instansi Kepada Pegawai	70

Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Pegawai Mengajukan Pendapat Dan Saran Kepada Atasan Mengenai Pekerjaan	71
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Pegawai Berdiskusi Dengan Pegawai Lain Dalam Hal Memecahkan Masalah Pekerjaan	72
Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Atasan Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaan Yang Menjadi Tugasnya	73
Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Pegawai Patuh Pada Peraturan Yang Telah Ditetapkan Oleh Instansi	74
Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Pegawai Disiplin Dalam Melakukan Pekerjaan	75
Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Pegawai Tepat Waktu Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	76
Tabel 4.13 Pegawai Selalu Berusaha Bekerja Lebih Jujur Agar Mendapat Kepercayaan Dari Atasan	77

Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Pegawai Tidak Pernah Salah

Menyampaikan Pesan Ke Orang Lain, Sehingga Dapat	
Meminimalisir Konflik.....	78

Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Adanya Koordinasi Kerja

Yang Baik Di Instansi, Sehingga Dapat Meminimalisir	
Konflik	79

Tabel 4.16 Jawaban Responden Tentang Adanya Pembagian Tugas

Yang Jelas Di Instansi	80
------------------------------	----

Tabel 4.17 Jawaban Responden Tentang Pegawai Mendengarkan Ketika

Orang Lain Sedang Mempresentasikan Pendapatnya,	
Sehingga Tidak Membuat Keributan	81

Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Pegawai Menerima Pendapat

Demi Mendapatkan Hasil Pekerjaan Yang Lebih Baik	82
--	----

Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Pegawai Menerima Saran Atau

Kritik Dari Pegawai Lain	83
--------------------------------	----

Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Tidak Adanya Perbedaan	
Pendapat Dalam Menentukan Solusi Untuk Memecahkan	
Masalah Dalam Pekerjaan	84
Tabel 4.21 Jawaban Responden Tentang Pegawai Tidak Merasa Lelah	
Secara Mental Dengan Pekerjaannya	85
Tabel 4.22 Jawaban Responden Tentang Pegawai Tidak Merasa Jenuh	
Dengan Pekerjaannya Saat Ini	86
Tabel 4.23 Jawaban Responden Tentang Pegawai Dapat Menyelesaikan	
Pekerjaan Dengan Teliti Sesuai Yang Diharapkan	87
Tabel 4.24 Jawaban Responden Tentang Instansi Mempunyai Penilaian	
Pada Hasil Kerja Pegawai	88
Tabel 4.25 Jawaban Responden Tentang Pegawai Berusaha Dengan	
Serius Menyelesaikan Pekerjaan Sampai Dengan Selesai	89
Tabel 4.26 Jawaban Responden Tentang Pegawai Mempunyai Kualitas	
Dalam Bekerja	90

Tabel 4.27 Jawaban Responden Tentang Kesiapan Pegawai	
Berpartisipasi Dan Bekerja Sama Dengan Pegawai Lainnya	
Sehingga Hasil Pekerjaannya Semakin Baik	91
Tabel 4.28 Jawaban Responden Tentang Pegawai Mampu	
Menyelesaikan Tugas Yang Diberikan Secara Konsisten	92
Tabel 4.29 Jawaban Responden Tentang Pegawai Mampu	
Menyelesaikan Pekerjaannya Dengan Tepat Waktu Sesuai	
Waktu Yang Ditetapkan	93
Tabel 4.30 Jawaban Responden Tentang Pegawai Memiliki Semangat	
Dalam Menghasilkan Pekerjaannya	94
Tabel 4.31 Jawaban Responden Tentang Rendahnya Tingkat Kecelakaan	
Kerja Pada Pegawai Di Instansi	95
Tabel 4.32 Jawaban Responden Tentang Adanya Rasa Tanggung Jawab	
Pada Diri Pegawai Dalam Menyelesaikan Tugasnya	96
Tabel 4.33 Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal	97
Tabel 4.34 Uji Validitas Variabel Konflik Kerja	98

Tabel 4.35 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai	99
Tabel 4.36 Reliabilitas Komunikasi Internal	100
Tabel 4.37 Reliabilitas Konflik Kerja	101
Tabel 4.38 Reliabilitas Kinerja Pegawai	102
Tabel 4.39 Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada BBPLK Bekasi.....	103
Tabel 4.40 Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada BBPLK Bekasi	104
Tabel 4.41 Hasil Regresi Berganda Pengaruh Komunikasi Internal Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada BBPLK Bekasi	105
Tabel 4.42 Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada BBPLK bekasi	106
Tabel 4.43 Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada BBPLK Bekasi	107

Tabel 4.44 Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh Komunikasi Internal

Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada BBPLK

Bekasi 108

Tabel 4.45 Hasil Uji F Pengaruh Komunikasi Internal Dan Konflik Kerja

Terhadap Kinerja Pegawai Pada BBPLK Bekasi 109

Tabel 4.46 Hasil Uji T Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja

Pegawai 110

Tabel 4.47 Hasil Uji T Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja

Pegawai 111

Tabel 4.48 Uji Normalitas 113

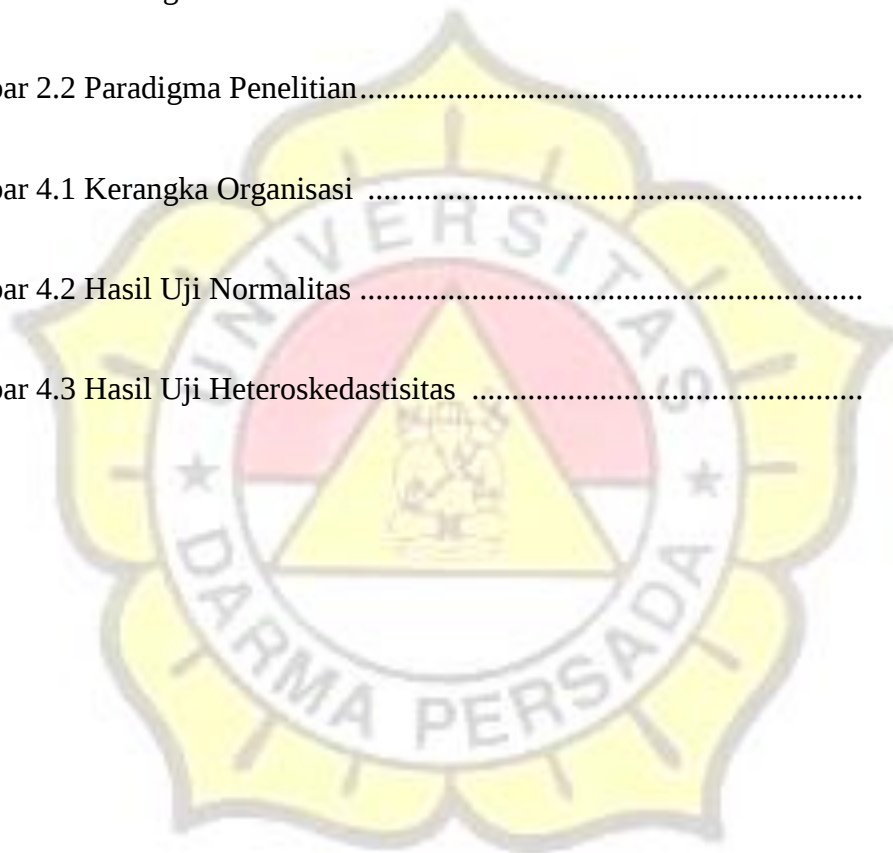
Tabel 4.49 Uji Multikolonieritas 114

Tabel 4.50 Uji Autokorelasi 115

Tabel 4.51 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis 117

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Komunikasi Internal Pegawai	4
Gambar 1.2 Grafik Konflik Kerja Pegawai.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Kerangka Organisasi	5
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	112
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	116



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	127
Lampiran 2 Surat Keterangan Riset Instansi	128
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian	129
Lampiran 4 Hasil Wawancara	133
Lampiran 5 Tabulasi Data Komunikasi Internal, Konflik Kerja, dan Kinerja Pegawai	134
Lampiran 6 Hasil Output SPSS	144
Lampiran 7 T Tabel	150
Lampiran 8 F Tabel	153
Lampiran 9 R Tabel	156

