

SKRIPSI
PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DIHOTEL LOMBOK RAYA MATARAM



Oleh :
YULI ASTUTI
NO. MHS :317200332

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2018

**PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI HOTEL LOMBOK RAYA MATARAM**

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat GunaMemperoleh

Derajat Sarjana.....

Oleh :

YULI ASTUTI

NO. MHS : 317200332

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI HOTEL LOMBOK RAYA MATARAM**



Oleh :

**YULI ASTUTI
NO. MHS : 317200332**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

**(Budi Hermawan, DRS, MM)
NIDN : 0523026601**

**(Hermawan P., S ST,MM)
NIDN : 0516057102**

**Mengetahui
Ketua Jurusan**

**Hermawan P., S ST,MM)
NIDN : 0516057102**

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI HOTEL LOMBOK RAYA MATARAM

SKRIPSI

Oleh :

YULI ASTUTI,

No. Mhs : 317200332

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Prihatno, MM :

Penguji II : Drs. Budi Hermawan, MM :

Penguji III : Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM :

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

HALAMAN MOTTO

**“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan.
Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan
kepada Tuhan, berharaplah”**

- QS. Al Insyirah : 6-8 -

**“Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk
mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan
belajar membangun kesempatan untuk berhasil”**

- Mario Teguh-

**“Jika kau tak suka sesuatu, ubahlah !
Jika kau tak bisa, maka ubahlah cara pandangmu tentangnya”**

- Maya Angelou -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap usaha dan beriring rasa ucapan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang karena – Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini berupa Skripsi

Karya ini ku persembahkan untuk keluarga yang selalu mendukung & mendoakanku :

Ibu dan Ayah Tercinta

Sebagai tanda bukti, hormat dan terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Siti Halimah) dan Ayah (Asmain) yang telah memberikan kasih sayang tiada henti dan selalu mendukungku untuk hidup sesuai keinginan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bangga dan bahagia di surga, aamiin

Bibi, Paman, Umi, Abah dan Keluarga

Sebagai tanda hormat dan terimakasih karena selalu mendukung, mendoakan, mendidik dan selalu menasehatiku untuk melakukan hal yang lebih baik dan tentunya berguna untuk ku, untuk adik-adik, untuk keluarga dan untuk orang lain kelak. Terimakasih banyak..

Adik-adik dan Orang terdekatku

Sebagai tanda terimakasih dan jawaban atas pertanyaan, ku persembahkan karya kecil ini untuk adik-adik ku (Adrian dan Devia) serta orang terdekatku (Tatang). Terimakasih telah memberikan semangat dan inspirasi kepadaku dengan bertanya kapan wisuda.
Terimakasih..

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : YULI ASTUTI
NIM : 317200332
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI HOTEL LOMBOK
RAYA MATARAM

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Demikian pernyataan ini saya buat

Yogyakarta, 5 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



Yuli Astuti

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan ridho, hidayah, dan inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat serta Salam tetap tercurah untuk sang revolusioner sejati, Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang-benderang yaitu Dienul Islam.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Lombok Raya Mataram. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna, khususnya bagi dunia pendidikan.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S ST, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan dan Pembimbing II yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta serta Penguji Utama yang secara tidak langsung telah dengan

sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini

4. Bapak I Ketut Purwata SH. MH selaku Human Resources Manager Department Hotel Lombok Raya Mataram yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
5. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.

Semoga bantuan bapak/ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Allah SWT. Amin

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan semua pihak maupun dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 26 November 2018

Penulis

Yuli Astuti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Penelitian	2
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	
1. Konflik Kerja	5
a. Pengertian konflik kerja	5
b. Indicator konflik kerja.....	6
c. Jenis konflik kerja	7
d. Factor penyebab konflik.....	7
e. Kerugian dan manfaat konflik.....	9
2. Kinerja Karyawan	10
a. Pengertian kinerja karyawan	10

b. Indikator kinerja karyawan.....	12
c. Factor yang mempengaruhi kinerja.....	14
d. Karakteristik kinerja karyawan	15
B. Kerangka Pemikiran.....	17
C. Penelitian Terdahulu	18
D. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel	22
D. Variabel dan Indikator.....	23
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	23
F. Metode Analisis Data.....	24
1. Uji Validitas	25
2. Uji Reliabilitas	26
3. Tehnik Analisis Data	26
a. Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	27
b. Analisis Regresi Berganda	27
c. Uji Model	28
1) Uji F	28
2) Uji R ²	30
d. Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	32
B. Hasil Analisis Data.....	34
1. Karakteristik Responden.....	34
a. Jenis kelamin responden	34
b. Section responden	34
c. Usia responden	35
d. Pendidikan responden	35
e. Masa kerja responden.....	36

2. Hasil Uji Instrumen.....	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas	38
3. Uji Hipotesis	39
a. Analisis Regresi Berganda	39
b. Uji t	41
c. Uji F	42
d. Koefisien Determinasi.....	43
C. Pembahasan.....	44
1. Pengaruh Konflik Tugas terhadap kinerja	44
2. Pengaruh Konflik Hubungan terhadap kinerja	45
3. Pengaruh konflik Proses terhadap kinerja	46
4. Pengaruh Secara Simultan terhadap kinerja	46
5. Pengaruh Konflik Kerja Secara Parsial	

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	48
B. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel4.1.Jenis Kelamin.....	34
Tabel4.2.Section (bagian) Responden	34
Tabel4.3.Usia Responden.....	35
Table 4.4.Pendidikan Responden.....	35
Tabel4.5,Masa Kerja Responden	36
Tabel 4.5.Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.7.Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.8.Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 4.9.Uji t	41
Tabel 4.10.Uji f	43
Tabel 4.11. R^2	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Surat Izin Penelitian.....	60
Lampiran 2.Surat Persetujuan Penelitain	61
Lampiran 3.Angket Penelitian	62
Lampiran 4.Rekaman Analisis Data	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Kerangka Pikir Penelitian.....	18
Gambar 3.1.Variabel Penelitian	23

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting bagi perusahaan, tetapi kadang sering diabaikan sebagai aset yang berharga bagi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variable independen yaitu konflik kerja terhadap variable dependen yaitu kinerja karyawan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder berupa data kuisioner yang dilikertkan dengan metode scoring. Adapun kuisioner tersebut mencakup tentang variable konflik tugas, konflik hubungan, konflik proses dan kinerja karyawan yang diolah dengan software komputer SPSS 21.0.

Nilai konstanta sebesar 16.934. Artinya jika tidak ada variable Konflik tugas, Konflik Hubungan dan Konflik Proses yang mempengaruhi Kinerja, maka kepuasan sebesar 16.934 satuan. Koefisien regresi untuk variable X1 (Konflik Tugas) bernilai sebesar 0.251. Artinya jika variable X1 meningkat sebesar satu satuan maka kinerja akan meningkat sebesar 0.251 dengan anggapan variable bebas lain tetap. Koefisien regresi untuk variable X2 (Konflik Hubungan) bernilai sebesar 0.065. Artinya jika Variabel X2 meningkat sebesar satu satuan maka Kinerja akan meningkat sebesar 0.065 dengan anggapan variable bebas lain tetap. Koefisien regresi untuk variable X3 (Konflik Proses) bernilai sebesar 0.195. Artinya jika Variabel X3 meningkat sebesar satu satuan maka Kinerja sebesar 0.195 dengan anggapan variable bebas lain tetap. Secara simultan konflik tugas, konflik proses dan konflik hubungan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Lombok Raya Mataram. Tidak selamanya hubungan antara seseorang dengan lingkungan pekerjaannya dapat menyebabkan terjadinya tekanan psikologis yang selanjutnya akan mempengaruhi kinerja. Secara parsial, untuk variable X1 (Konflik Tugas) diketahui bahwa nilai t hitung $< t$ tabel ($1,669 < 1,71714$) sehingga hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Dengan diterimanya H_0 berarti konflik tugas tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Untuk variable X2 (Konflik Hubungan) diketahui bahwa nilai t hitung $< t$ tabel ($0,291 < 1,71714$) sehingga hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Dengan diterimanya H_0 berarti konflik hubungan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Untuk variable X3 (Konflik Proses) diketahui bahwa nilai t hitung $> t$ tabel ($1,855 > 1,71714$) sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan diterimanya H_a berarti konflik proses berpengaruh sebesar 0.1379% terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: konflik tugas, konflik hubungan, konflik proses, kinerja karyawan

ABSTRACT

Human resources is one of the most important assets for the company, but sometimes it is often ignored as a valuable asset for the company. The purpose of this study was to determine the effect of independent variables, namely work conflict on the dependent variable, namely employee performance.

The type of data used in this study are primary data and secondary data in the form of questionnaire data which is implemented by the scoring method. As for the questionnaire includes the variables of task conflict, relationship conflict, process conflict and employee performance that is processed with SPSS 21.0 software.

Constant value of 16,934. Meaning that there are no task conflict variables, relationship conflicts and process conflicts that affect performance, then satisfaction is 16,934. Regression coefficient for variable X1 (task conflict) is equal to 0.251. Meaning that if the variable X1 increases by one unit then the performance will increase by 0.251 with the assumption that other independent variables remain. Regression coefficient for variable X2 (relationship conflict) is equal to 0.065. Meaning that if the variable X2 increases by one unit then the performance will increase by 0.065 with the assumption that other independent variables remain. Regression coefficient for variable X3 (process conflict) is equal to 0.195. Meaning that if the variable X3 increases by one unit then the performance will increase by 0.195 with the assumption that other independent variables remain. Simultaneously work conflicts, process conflicts, relationship conflicts do not affect the performance of employees at Lombok Raya Mataram hotel. It is not always the relationship between a person and his work environment can cause psychological distress which in turn will affect performance. They already have working hours and high experience will be able to regulate the stresses and stress experienced in their workplace. Partially, for the X1 Conflict Task variable it is known that the value of t count $< t$ table ($1.669 < 1.71714$) so that the null hypothesis (H_0) is accepted and the alternative hypothesis (H_a) is rejected. With the acceptance of H_0 , it means that task conflict does not affect employee performance. For variable X2 (Relationship Conflict) it is known that the value of t count $< t$ table ($0.291 < 1.71714$) so that the null hypothesis (H_0) is accepted and the alternative hypothesis (H_a) is rejected. With the acceptance of H_0 means that relationship conflict does not affect the performance of employees. For X3 variable (Process Conflict) it is known that the value of t count $> t$ table ($1.855 > 1.71714$) so that the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) is accepted. By accepting H_a , it means that process conflict has an effect of 0.1379% on employee performance.

Keywords : work conflicts, relationship conflicts, process conflicts, performance of employees

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting bagi perusahaan, tetapi kadang sering diabaikan sebagai aset yang berharga bagi perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan salah satu yang paling menentukan sukses tidaknya kelangsungan hidup suatu perusahaan baik itu perusahaan swasta maupun perusahaan publik karena manusia merupakan unsur pengatur dan pelaksana dari setiap kegiatan perusahaan. Era globalisasi seperti saat ini, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mampu menciptakan karakter-karakter yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan.

Umumnya kinerja karyawan didalam suatu perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja karyawan mengalami penurunan. Hal ini disebabkan dengan adanya beberapa faktor yang

dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, salah satunya konflik kerja yang terjadi didalam perusahaan dan harus dihadapi oleh karyawan tersebut (Yuliawan, 2012:11).

Sunyoto (2012:218) menjelaskan bahwa, konflik adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Konflik kerja tinggi dalam suatu perusahaan akan membuat karyawan tidak memiliki rasa senang dan tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan. Hal tersebut meningkatkan keinginan untuk mengundurkan diri. Keadaan pada saat konflik kerja tinggi ini dapat mengakibatkan kinerja karyawan akan menurun (Hon & Chan, 2013). Kinerja yang baik dan tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan sebaliknya, bila kinerja turun dapat merugikan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan analisis mengenai “Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Lombok Raya”

B. Batasan Penelitian

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak terlalu luas maka penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh konflik tugas, konflik

hubungan, dan konflik proses terhadap kinerja karyawan pada Food & Beverage Department.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut: “Apakah konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Lombok Raya?”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah : “Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Lombok Raya”

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Meningkatkan wawasan keilmuan dan kemampuan meneliti permasalahan yang sesuai dengan disiplin ilmu peneliti.
 - b. Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti.
2. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja di

perusahaan agar kinerja dan kualitas pelayanan publiknya semakin baik.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.