# PENGARUH KONFLIK DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PRUDENTIAL DI TULUNGAGUNG

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Tugas Skripsi Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Nusantara PGRI Kediri

**Disusun oleh:**
**ARIS WURDIANTI**
**NIM. 12.1.02.02.0038**

**FAKULTAS EKONOMI (FE)**
**UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA**
**UN PGRI KEDIRI**
**2016**

Skripsi Oleh:

**ARIS WURDIANTI**
NPM: 12.1.02.02.0038

Judul:

**PENGARUH KONFLIK DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PRUDENTIAL DI TULUNGAGUNG**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 11 Agustus 2016

| Pembimbing I, | Pembimbing II, |
|---|---|
| **Drs. Ec. Ichsannudin, M.M** | **AMAT PINTU BATU,SE.M.M.** |
| **NIDN. 0723105703** | **NIDN.0725075601** |

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Oleh:

**ARIS WURDIANTI**
NPM: 12.1.02.02.0038

Judul:

**PENGARUH KONFLIK DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PRUDENTIAL DI TULUNGAGUNG**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian / Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri
Pada tanggal:

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji:

1. Ketua : Drs. Ec. Ichsannudin, M.M
2. Penguji I : Ema Nurzainul Hakimah,S.E., M.M
3. Penguji II : Amat Pintu Batu, SE., M.M

Mengetahui,
Dekan FE

Dr. Subagyo, M.M
NIDN. 0717066601

# PENGARUH KONFLIK DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PRUDENTIAL DI TULUNGAGUNG

ARIS WURDIANTI
12.1.02.02.0038
FAKULTAS EKONOMI – PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Aris_triyanti@yahoo.com
Drs. Ec. Ichsannudin, M.M dan Amat Pintu Batu, SE. M.M
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

## Abstrak

**Aris Wurdianti:** Pengaruh Konflik dan Motivasi Terhadap Kinerja pada PT. Prudential di Tulungagung, Skripsi, Manajemen, FE UN PGRI Kediri, 2016.

Kata kunci: konflik, motivasi, kinerja.

Penelitian ini dilatar belakangi tenaga kerja atau karyawan yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa karyawan perusahaan tidak akan berjalan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjalin hubungan yang dapat membantu meningkatkan perkembangan kerjasama dan mengurangi konflik.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) Untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung. (2) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerjakaryawanpada PT. Prudential di Tulungagung. (3) Untuk mengetahui pengaruh konflik dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan berupa penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode random sampilng dengan sampel sebanyak 83 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner dengan memberikan daftar pernyataan pada responden. Metode analisis menggunakan uji regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi software SPSS *(Statitical Program For Social Science).*

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data disimpulkan bahwa konflik, motivasi dan kinerja kerja secara parsial atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari penjelasan tersebut diatas maka disarankan kepada perusahaan bahwa: (1) Sebaiknya perusahaan memberikan terapi-terapi khusus terhadap karyawan yang cenderung sensitive dan cepat tersinggung berupa bantuan konseling oleh pimpinan sendiri. (2) Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, dianjurkan untuk menggunakan teknik statistik yang dapat menyempurnakan hasil penelitian ini, misalnya dengan menggunakan diskriminasi ataupun teknik logis untuk mengetahui kemungkinan - kemungkinan yang bisa dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya.

# I. LATAR BELAKANG

Tenaga kerja atau karyawan merupakan aset yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa karyawan perusahaan tidak akan berjalan baik. Sebagai aset, karyawan perlu dikelola agar menjadi produktif.

Hal tersebut telah ditekankan oleh Flipodalam Handoko (2012). "Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan".

Sebagai perusahaan, PT. Prudential cabang Tulungagung yang berlokasi di Jl. Panglima Sudirman Tulungagung juga berusaha supaya kinerja karyawannya tinggi dan baik. Tampaknya masalah kinerja karyawan terjadi penurunan kinerja. Sebagai modal, karyawan perlu dikelola agar tetap menjadi produktif. Oleh sebab itu pimpinan perusahaan harus bisa mendorong mereka agar tetap dalam kondisi yang berkinerja tinggi. Kinerjadalam konsep ini adalah kualitas pekerjaan, jumlah yang dapat diselesaikan oleh seorang individukaryawan dalam waktu tertentu. Akan tetapi mengelola karyawan bukanlah hal yang mudah karena para karyawan tersebut mempunyai pikiran, status, dan latar belakang yang berbeda – beda.

Salah satu faktor masalah a 1
modal, karena karyawan meru
bagian yang menghasilkan produksi pada perusahaan. Mengingat pentingnya peranan karyawan dalam suatu usaha, maka perlu dikelola sedemikian rupa supaya memiliki kinerja yang baik dan menghasilkan kualitas produk yang baik pula. Dalam mengelola karyawan peranan pimpinan perusahaan merupakan bagian yang dominan dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan. Masalah ini kemungkinan besar disebabkan oleh konflik kerja dan motivasi kerja. Dalam setiap organisasi, agarorganisasi tersebut berfungsi secara efektif, maka individu dan kelompok yang saling bergantung harus membentuk hubungan kerja dalam lingkungan batas organisasi.Hubungan yang dibentuk tersebut dapat membantu meningkatkan perkembangan kerjasama dan mengurangi konflik.

Menurut Shopiah (2008:85) konflik kerja adalah pertentangan yang terjadi dalam suatu organisasi karena adanya perbedaan pendapat mengenai tujuan perusahaan, kompetisi antar departemen, antar bagian antar unit kerja, para manajer yang bersaing dan berkonflik untuk merebutkan posisi dan kekuasaan.

Hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Tanpa adanya motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama bagi perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Sebaliknya apabila terdapat motivasi yang tinngi dari para karyawan, maka hal ini merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Menurut Hasibuan (2012:146) motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendukung perilaku seseorang.

Menjadi tugas pemimpin untuk memastikan faktor – faktor apa saja yang dapat mendorong bahwa untuk bekerja secara baik.

Dari beberapa devinisi diatas yaitu definisi tentang konflik kerja dan motivasi kerja menjadi jelas bahwa konflik dan motivasi mempengaruhi kinerja karyawan hal tersebut tidak cepat diselesaikan. Inilah yang terjadi pada PT. Prudential.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik meneliti secara lebih mendalam masalah tersebut yang diberi judul **Pengaruh Konflik dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung.**

**A. Identifikasi Masalah**

Adanya permasalahan semangat kerja karyawanPT. Prudential Tulungagung, dipengaruhi oleh faktor sebagai berikut :

1. Karyawan masih banyak yang cepat tersinggung.
2. Karyawan cenderung menunda pekerjaan.
3. Kurang adanya rasa saling mendukung antar karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya.
4. Saling menjatuhkan sesama rekan kerja.
5. Ketidak hadiran yang masih tinggi.
6. *Labour turn over* yang masih tinggi

**B. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah untuk menjadikan penelitian dan pembahasannya terfokus pada masalah saja, maka peneliti akan membatasi masalah yang akan diteliti yaitu :

Pengaruh konflik dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Prudential di Tulungagung.

**C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung?
3. Bagaimana pengaruh konflik dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung?

**D. Tujuan Penelitian**

Yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung.

## II. KAJIAN TEORI

**Kinerja Karyawan**

Menurut Tika (2006:121) pengertian kinerja adalah “hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing – masing karyawan selama periode tertentu”. Menurut Russell (1993:379)pengertian kinerja secara umum adalah, “hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai seorang karyawan dalam periode tertentu”.Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang di dalam

melaksanakan pekerjaan. Kinerja menunjukkan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas

Untuk mengukur kinerja kerja diperlukan suatu indikator.Menurut Rachmawati (2005:13) ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja kerja, diantaranya adalah:

a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.
b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan.
c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang telah direncanakan.

**Konflik**

Menurut M. Afzalur Rahim (2011:16) dalam *Managing Conflict in Organizations* menyatakan bahwa." Konflik adalah suatu proses interaktif termanifestasi dalam hal – hal seperti ketidak cocokan, ketidak setujuan / kejanggalan baik diintra individu maupun interestitan sosial seperti individu, kelompok ataupun organisasi ''

Adapun indikator dalam variabel ini menurut Shopiah (2008:85) adalah konflik fungsional (bersaing untuk meraih prestasi dan pergerakan positif menuju tujuan), konflik disfungsional ( tidak senang bekerja kelompok dan perselisian antar individu)

**Motivasi**

Menurut Sutrisno (2009:118) motivasi memiliki komponen, yaitu komponen luar dan komponen dalam. Komponen luar, ialah apa yang diinginkan, tujuan yang menjadi arah tingkah lakunya. Komponen dalam, ialah perubahan dalam diri, keadaan merasa tidak puas.

Indikator-indikator menurut Riduwan (2002:66) adalah Rasa tanggung jawab dan bekerja sama antar karyawan, menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan, pemberian insetif/bonus.

**Hipotesis**

H1: konflik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung

H2: Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung

H3 : Konflik dan motivasi secara bersama – sama berpengaruh secarasignifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential di Tulungagung

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang bersifat atau bertujuan untuk memaparkan atau penggambaran data-data dengan cara observasi lapangan dan menganalisa data tersebut.Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka, dan dianalisis menggunakan statistik

Pemilihan sampel data dilakukan secara teknik *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 83 orang.

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasi dan Analisis Regresi Linier Berganda (*Multiple Regression Analysis*) untuk menganalisa Konflik Kerja ($X_1$) Motivasi Kerja($X_2$), Kinerja Karyawan (Y)

## IV. HASIL DAN KESIMPULAN

Dari hasil kuesioner yang disebar, kemudian dianalisis dengan menggunakan program *SPSS v.21for Windows*.Kemudian diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov Test***

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Unstandardized Residual |
|---|---|---|
| N | | 83 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | .2589312 |
| | Std. Deviation | .87330641 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .097 |
| | Positive | .090 |
| | Negative | -.097 |
| Test Statistic | | .097 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .052[c] |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber:Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Nilai signifikan *Unstandardized Residual* lebih besar dari 0,05 atau 5%. Sehingga menunjukkan bahwa data terdistribusi normal

**Tabel 4.2**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients[a]**

| Model | | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | Konflik | .333 | 3.004 |
| | Motivasi Kerja | .333 | 3.004 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber:Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Dari nilai tolerance dan VIF dapat disimpulkan bahwa model ini tidak ada masalah multikolinieritas, hal ini berarti antar variabel independen tidak terjadi korelasi.

**Tabel 4.3**

**Hasil Uji Autokorelasi**

Sumber:Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Dari nilai *durbin watson* maka dapat disimpulkan model regresi tersebut sudah bebas dari masalah autokorelasi

**Tabel 4.3**

**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary[b]**

| Model | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|
| 1 | 1.23247 | 2.009 |

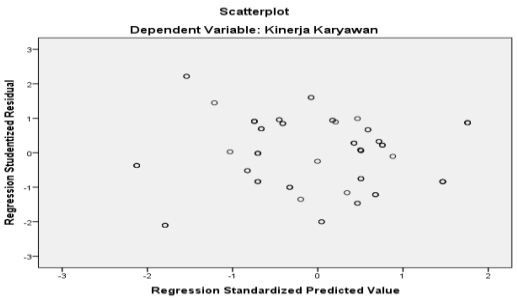
a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Konflik
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber:Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel di atas nilai DW hitung lebih besar dari (du) = 1,654 dan kurang dari 4 – 1,654 (4-du) = 2,346 atau dapat dilihat pada Tabel 4.9 yang menunjukkan du < d < 4 – du atau 1,654 <2,009< 2,346, sehingga model regresi tersebut sudah bebas dari masalah autokorelasi

**Uji Heterokedatisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik *scatterplot* dalam penelitian ini adalah




**Gambar 4.1**

Grafik Sactterplot

Sumber:Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Dari grafik diatas menunjukkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

**Tabel 4.4**
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.926 | .661 | |
| | Konflik | -.811 | .070 | -.789 |
| | Motivasi Kerja | .131 | .052 | .172 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber:Output SPSS dari data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda yang diperoleh dari hasil uji analisis yaitu $Y = 4{,}926 - 0{,}811X_1 + 0{,}131X_2 + \varepsilon$

**Pembahasan**

**Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja karyawan.**

Konflik kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Prudential Kabupaten Tulungangung. Hal ini terlihat berdasarkan hasil perhitungan uji t, dimana nilai signifikan variabelgaji adalah 0,000 < 0,05. Nilai tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, sehingga hipotesis $H_a$ diterima.

Rahim ( 2011:16 ) menyatakan bahwa. "Konflik adalah suatu proses interaktif termanifestasi dalam hal – hal seperti ketidak cocokan, ketidak setujuan / kejanggalan baik diintra individu maupun interestitan sosial seperti individu, kelompok ataupun organisasi".

penawaranya dari para pesaing. Sehingga penetapan harga dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari fungsi deferensiasi barang dalam pemasaran.Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

Hasil pengujian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sofi Wulandari Istomo dengan judul "Pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta "

**Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan.**

Dari hasil uji t didapat hasil secara parsial motivasi berpengaruh terhadapkinerja karyawan di PT. Prudential Kabupaten Tulungangung dengan nilai sig. sebesar 0,014. Nilai tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, sehingga hipotesis $H_a$ diterima.

Pengaruh motivasi terhadap kinerja terlihat dari karyawan suatu organisasi yang dengan motivasi tinggi akan memberikan sikap-sikap yang positif, seperti kesetiaan, kegembiraan, kebanggaan dalam melakukan tugas dan ketaatan ada kewajiban, sehingga akan menciptakan pada produktivitas dan efisiensi yang tinggi dalam mencapai tujuan perusahaan

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan olehRandy Mars Tornado dengan judul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Tree Hotel di Makasar".Dari penelitian Randy Mars Tornado menyebutkan bahwa variabel motivasi berpengaruh terhadap kinerja

karyawan. Hal ini berarti motivasi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan.

**Pengaruh Konflik dan Motivasi Terhadap Kinerja karyawan**

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa secara simultan konflik kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan tabel 4.12, diperoleh nilai signifikan Uji F sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0,05 atau 5%. $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan konflik kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan nilai koefisien determinasi *Adjusted* $R^2$ sebesar 0,872 yang berarti bahwa 87,2% keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen Dari persentase yang tergolong tinggi tersebut, menunjukkan bahwa masih terdapat variabel lain yang dapat menjelaskan keputusan pembelian, tetapi tidak dimasukkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 12,8%.

## V. KESIMPULAN

1. Ada pengaruh signifikan secara parsial konflik terhadap kinerja karyawan PT. Prudential di Tulungagung.
2. Ada pengaruh signifikan secara parsial motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Prudential di Tulungagung.
3. Ada pengaruh signifikan secara parsial kerja dan motivasiterhadap kinerja karyawan PT. Prudential di Tulungagung

## DAFTAR PUSTAKA

A.A Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: PT. Remada Rosdakarya.

Bernadin dan Russel. 1993. *Human Resource Management.* New Jersey: International Editions Upper Saddie River, Prentice Hall.

Drs. H. Malayu, S.P, Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. jakarta: Cetakan 9, PT. Bumi Aksara.

Hadari, Nawawi. 2006. *Perilaku Organisasi, Buku 1 dan 2.* Jakarta: Salemba Empat.

Handoko, T. Tani. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia.* Bandung: Salemba Empat.

Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira, Buku 2 Salemba Empat.

Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian dan Masalah.* Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik.* BPFE: Yogyakarta.

Malayu Hasibuan S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Cetakan keenam belas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Munandar, M. 2001. *Budgeting, Perencanaan Kerja Pengkoordinasian Kerja, Pengawasan Kerja.* Edisi Pertama: BPFE Universitas Gajah Mada Yogyakarta.

Pabudu, Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.* Jakarta: Cetakan Pertama, PT. Buki Aksara.

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Andi: Yogyakarta.

Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Penada.