

**PENGARUH KONFLIK INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. ELECTRONIC CITY PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Kristina Ika Dianti

NIM : 11412673

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Konflik Internal dan Eksternal terhadap Kinerja
Karyawan PT. Electronic City Ponorogo

Nama : Kristina Ika Dianti

NIM : 11412673

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 19 Januari 2017

Pembimbing I



Dra. Umi Farida, MM.
NIK. 19610110 199112 13

Pembimbing II



Hadi Sumarsono, SE, M.Si.
NIP. 19760508 200501 1 002

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi

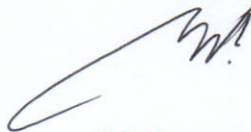


Titi Rapini, SE, MM.
NIP. 19630505 199003 2 003

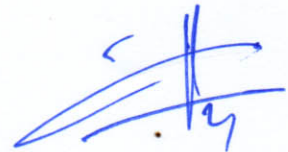
Dosen Penguji :



Dra. Umi Farida, MM.
NIK. 19610110 199112 13



Edi Santoso, SE, MM.
NIK. 19740311 200103 12



Naning Kristiyana, SE, MM.
NIK. 19750921 200309 14

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 14 Desember 2016



Kristina Ika Dianti
11412673

MOTTO

If he can do it, so can I..

(Jika orang lain bisa, saya juga bisa..)

There is no limit of truggling..

(Tidak ada batasan dari perjuangan..)

Do the best and pray. God will take care
of the rest..

(Lakukan yang terbaik dan berdoalah. Tuhan yang akan mengurus
sisanya..)

Percayalah, akan ada pelangi setelah
hujan lebat..

Pendidikan merupakan perlengkapan
paling baik untuk hari tua..

(By: KRISTINA IKA DIANTI)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas hidayah serta taufiqnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dan kupersembahkan karya terbesarku ini kepada :

1. Keluargaku yang sangat saya sayangi dan hormati. Bapak dan ibu mertua serta kakak-kakak saya. Terima kasih telah banyak memberi dorongan baik moril maupun materiil untuk kelancaran studi saya ini.
2. Suami tercinta Yusuf Dwi Prasetyo yang paling sabar memotivasi selama pengerjaan skripsi saya ini.
3. Dra. Umi Farida, MM. dan Bapak Hadi Sumarsono, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan memperbaharui penulisan skripsi ini, sehingga menjadi lebih terarah dan sistematis.
4. Teman-teman kos Mbak Umy, Mbak Gherda, Siti, Metta yang sudah mensupport ketika saya mulai putus asa dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan Pipit, Lina, Yesa, Naya, Deffi, Riska terima kasih support kalian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

ABSTRAKSI

Dalam suatu proses pencapaian tujuan perusahaan melibatkan individu maupun sekelompok orang yang berbeda secara latar belakang individu, kemampuan, pemikiran, maupun perbuatan untuk melakukan interaksi dalam menjalankan pekerjaannya. Interaksi tersebut dapat terjadi baik staf dengan staf, staf dengan klien, maupun dengan yang lain. Akibat dari interaksi tersebut yaitu timbulnya suatu pertentangan yang lama kelamaan akan menimbulkan suatu konflik baik secara internal maupun eksternal. Konflik internal bisa terjadi antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan atasan dalam perusahaan. Sedangkan konflik eksternal berkaitan dengan hubungan organisasi dan lingkungannya yang disebabkan karena adanya persaingan dalam penjualan produk tertentu yang bertujuan untuk menjatuhkan citra perusahaan. Dari kedua konflik yang dialami perusahaan, baik konflik internal maupun eksternal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap berjalannya operasional perusahaan dan tentu akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh konflik internal dan eksternal terhadap kinerja karyawan PT. Electronic City Ponorogo. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 36 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 17.0. Pengujian data memakai analisis korelasi berganda dan analisis determinasi maka diperoleh adanya pengaruh positif dan signifikan konflik internal dan konflik eksternal terhadap kinerja karyawan PT. Elektronik City Ponorogo.

Hasil analisis regresi berganda di peroleh adanya pengaruh positif antara konflik internal dan eksternal dengan kinerja karyawan. Hasil dari korelasi berganda diperoleh korelasi yang sangat kuat. Dan hasil dari koefisien determinasi didapat pengaruh berkontribusi signifikan dari konflik internal dan eksternal terhadap kinerja karyawan PT. Electronic City Ponorogo. Dan sisanya merupakan faktor variabel lain yang tidak teliti oleh peneliti.

Kata kunci : Konflik Internal, Konflik Eksternal dan Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan judul “Pengaruh Konflik Internal dan Eksternal terhadap Kinerja Karyawan PT. Electronic City Ponorogo”, dengan tiada halangan suatu apapun.

Skripsi ini ditulis untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis yakin bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan pihak lain. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Titi Rapini, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dra. Umi Farida, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dra. Umi Farida, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan informasi dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan informasi dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen, khususnya Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Barlian DM, selaku Store Manager PT. Electronic City Ponorogo yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh staff dan karyawan PT. Electronic City Ponorogo.
8. Semua teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2011 yang selalu memberikan semangat.
9. Pihak lain yang tidak disebut satu per satu.

Penulis yakin bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan.

Akhir kata semoga karya sederhana ini bermanfaat bagi kita semua.

Ponorogo, Desember 2016

Penulis,

Kristina Ika Dianti

NIM. 11412673

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11

2.1.2.	Perilaku Organisasi.....	13
2.1.3.	Konflik.....	15
2.1.3.1.	Teori Konflik.....	15
2.1.3.2.	Jenis-jenis Konflik.....	17
2.1.3.3.	Faktor-faktor Penyebab Konflik.....	22
2.1.3.4.	Tipe Konflik.....	29
2.1.3.5.	Akibat Konflik.....	31
2.1.3.6.	Manajemen Konflik.....	33
2.1.3.7.	Konflik Internal.....	37
2.1.3.8.	Konflik Eksternal.....	40
2.1.4.	Kinerja Karyawan.....	42
2.1.4.1.	Pengertian Kinerja Karyawan.....	42
2.1.4.2.	Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan.....	44
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	49
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	50
2.4.	Hipotesis.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Ruang Lingkup Penelitian.....	53
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
3.2.1.	Populasi.....	53
3.2.2.	Sampel.....	54
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	54
3.3.1.	Kuesioner.....	54

3.3.2.	Jenis Data yang Diperlukan.....	55
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	55
3.4.1.	Definisi Operasional	55
3.4.2.	Variabel Terikat.....	56
3.4.3.	Variabel Bebas.....	57
3.5.	Metode Analisa Data	59
3.5.1.	Uji Instrumen.....	59
3.5.1.1.	Uji Validitas.....	59
3.5.1.2.	Uji Reliabilitas.....	60
3.5.2.	Analisis.....	61
3.5.2.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
3.5.2.2.	Analisis Korelasi Berganda (R).....	61
3.5.2.3.	Analisis Determinasi (R^2).....	63
3.5.3.	Uji Hipotesis.....	64
3.5.3.1.	Uji T (Uji Parsial).....	64
3.5.3.2.	Uji F (Uji Serempak).....	65

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian.....	66
4.1.1.	Sejarah Singkat PT. Electronic City Ponorogo.....	66
4.1.2.	Visi dan Misi PT. Electronic City Ponorogo.....	67
4.1.3.	Struktur Organisasi PT. Electronic City Ponorogo.....	67
4.1.4.	Jumlah dan Klasifikasi Karyawan PT. Electronic City Ponorogo	71

4.1.5.	Ketentuan Kinerja Karyawan PT. Electronic City Ponorogo.....	72
4.1.6.	Karakteristik Responden Penelitian.....	77
4.1.6.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.1.6.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
4.1.6.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	78
4.1.6.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian/Jabatan.....	79
4.1.7.	Analisa Data.....	80
4.1.7.1.	Uji Instrumen.....	80
4.1.7.1.1.	Uji Validitas.....	80
4.1.7.1.2.	Uji Reliabilitas.....	81
4.1.7.2.	Statistik Deskriptif.....	84
4.1.7.2.1.	Statistik Deskriptif Konflik Internal.....	84
4.1.7.2.2.	Statistik Deskriptif Konflik Eksternal.....	85
4.1.7.2.3.	Statistik Deskriptif Kinerja Karyawan.....	86
4.1.7.3.	Analisis.....	87

4.1.7.3.1. Analisis Regresi Linier Berganda....	87
4.1.7.3.2. Analisis Korelasi Berganda (R).....	88
4.1.7.3.3. Analisis Determinasi (R^2).....	90
4.1.7.4. Uji Hipotesis.....	91
4.1.7.4.1. Uji T (Uji Parsial).....	91
4.1.7.4.2. Uji F (Uji Serempak).....	92
4.2. Pembahasan.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	96
5.2. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 4.1 Jumlah dan Klasifikasi Karyawan PT. Electronic City Ponorogo....	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	78
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian/Jabatan.....	79
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Konflik Internal.....	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Konflik Eksternal.....	83
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan.....	83
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Konflik Internal.....	84
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Konflik Eksternal.....	85
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Kinerja Karyawan.....	86
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda (R).....	89
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Determinasi (R^2).....	90
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	91
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Uji Serempak).....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Electronic City Ponorogo.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	102
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....	104
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	105
Lampiran 4 Proses atau Hasil Uji Instrumen.....	106
Lampiran 5 Proses atau Hasil Analisa dan Hasil Uji Hipotesis.....	111
Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan.....	112