

**PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI *DEPARTMENT HOUSEKEEPING*
THE SULTAN HOTEL AND RESIDENCE JAKARTA**



CAHYO RAMADHAN

5545142588

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam mendapatkan Gelar Sarjana

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN

KELUARGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

Cahyo Ramadhan, Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Department Housekeeping The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Skripsi. Jakarta, Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, 2020. Dosen Pembimbing: Dra. Hamiyati, M.Si dan Elmanora, S.Si, M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan di Department Housekeeping The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan pengisian kuesioner oleh 92 responden di Department Housekeeping, The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Responden dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan negatif antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan konflik pada karyawan dapat menurunkan kinerja dari karyawan tersebut.

Kata kunci: Industri Perhotelan, Kinerja Karyawan, Konflik Kerja



ABSTRACT

Cahyo Ramadhan, *Influence of work conflicts on employee performance in the housekeeping department of The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Undergraduate Thesis Research. Jakarta. Family Welfar Education, Faculty of Engineering, Universitas Negeri Jakarta. Supervised by Dra. Hamiyati, M.Si and Elmanora, S.Si, M.Si*

The purpose of this research was to analyse the influence of work conflicts on employee performance in the housekeeping department of The Sultan Hotel and Residence Jakarta. This research is quantitative associative research. Data was collected using a questionnaire by 92 respondents in the Housekeeping Department, The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Respondents was chosen by purposive sampling method. Data was analysed by simple regression test. The results showed that there was a significant influence and negative between work conflicts on employee performance. Therefore, increasing of work conflicts can decrease performance of employee.


Keywords— employee performance; hospitality industries; work conflict



HALAMAN PENGESAHAN

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
------------	--------------	---------

Dra. Hamiyati, M.Si
 Nip. 195903041984032001
 (Dosen Pembimbing I)



Elmanora, S.Si, M.Si
 Nip. 199003082019032019
 (Dosen Pembimbing II)



PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
------------	--------------	---------

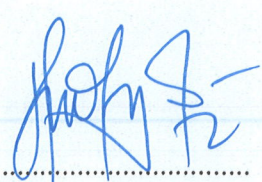
Dr. Shinta Doriza, M.Pd, M.S.E
 NIP. 197511152006042001
 (Ketua Penguji)



Maya Oktaviani, S.Pd, M.Pd
 NIP. 199310272019032030
 (Anggota Penguji I)



Mulyati, S.Pd, M.Si
 NIDN. 032412734
 (Anggota Penguji II)



Tanggal Lulus:

7 - Februari - 2020

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Cahyo Ramadhan
No. Registrasi : 5545142588
Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Menyatakan bahwa skripsi/karya inovasi yang saya buat adalah:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini pendapat orang lain ditulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sebagai akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, Februari 2020



Yang Membuat Pernyataan

Cahyo Ramadhan
Cahyo Ramadhan

5545142588



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Cahyo Ramadhan

NIM : 5545142588

Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik / Universitas Negeri Jakarta

Alamat email : cahyor17@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Department Housekeeping
The Sultan Hotel and Residence Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Februari 2020

Penulis

(Cahyo Ramadhan)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Department Housekeeping di The Sultan Hotel & Residence Jakarta”.

Adapun maksud dan tujuan penulisan proposal ini sebagai langkah awal menuju tahap berikutnya yaitu melaksanakan penelitian untuk memenuhi persyaratan kelulusan program S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Selain itu, peneliti juga dapat membandingkan pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh selama menjalani perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lingkungan masyarakat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus tulusnya kepada:

1. Dr. Shinta Doriza M.Pd. M.S.E selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Hamiyati, M.Si, Elmanora, S.Si, M.Si dan Rasha, M.Pd sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, memeriksa, dan memberikan arahan dalam penulisan proposal penelitian ini.

3. Seluruh dosen dan staff PKK yang mendidik selama kegiatan perkuliahan sebagai dosen pembimbing kedua yang juga telah bersedia meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan.
4. Terkhusus untuk keluarga tercinta, yang senantiasa tak pernah berhenti untuk terus mendoakan, memberikan dukungan moril dan materil kepada peneliti. Serta perhatian dan kasih sayang yang menjadikan motivasi bagi peneliti untuk dapat terus berusaha memberikan yang terbaik termasuk dalam penulisan penelitian proposal ini.
5. Teman-teman Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga 2014 yang telah berjuang bersama sejak awal perkuliahan hingga menghadapi tugas akhir yaitu skripsi.
6. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Jakarta, Februari 2020

Peneliti

Cahyo Ramadhan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORETIK	8
2.1 Deskripsi Konseptual	8
2.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	9
2.2.2 Tujuan dan Sasaran Kinerja	11
2.2.3 Langkah-Langkah peningkatan Kinerja.....	12
2.2.4 Pelaksanaan Kinerja.....	13
2.2.5 Penilaian Kinerja.....	15
2.2.6 Dimensi dan Indikator Kinerja.....	16
2.3 <i>Housekeeping</i>	17
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan <i>Housekeeping</i> The Sultan Hotel & Residence Jakarta.....	22
2.1.2 Variabel Konflik Kerja.....	25
2.1.2.1 Sebab-Sebab Timbulnya Konflik.....	28
2.1.2.2 Akibat-Akibat Konflik	30
2.1.2.3 Jenis-Jenis Konflik.....	33
2.1.2.4 Dimensi dan Indikator Konflik Kerja	34
2.5 Penelitian yang Relevan.....	35
2.6 Kerangka Berfikir	36
2.7 Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Tujuan Penelitian	39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	39

3.3 Metode Penelitian	39
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Sampel.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.1 Instrumen Kinerja Karyawan.....	42
3.5.1.1 Definisi Konseptual.....	42
3.5.1.2 Definisi Operasional	43
3.5.1.3 Kisi-Kisi Instrumen.....	43
3.5.1.4 Jenis instrumen.....	44
3.5.2 Instrumen Konflik Kerja	44
3.5.2.1 Definisi Konseptual.....	44
3.5.2.2 Definisi Operasional	45
3.5.2.3 Kisi – Kisi Instrumen	45
3.5.3 Pengujian Validitas dan Pengukuran Reliabilitas	46
3.5.3.1 Uji Validitas Instrumen.....	46
3.5.3.2 Uji Reliabilitas	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1 Uji Prasyarat Analisis Data	48
3.6.1.1 Uji Normalitas.....	48
3.6.1.2 Perhitungan Rata-Rata (Weight Means Score)	49
3.6.1.3 Uji Linearitas Regresi	50
3.6.2 Uji Hipotesis	52
3.6.2.1 Uji Koefisien Korelasi	52
3.6.2.2 Uji Signifikan Korelasi (Uji t)	54
3.6.2.3 Uji Koefisien Determinasi	54
3.6.3 Uji Regresi	55
3.6.3.1 Uji Persamaan Regresi	55
3.6.3.2 Uji Signifikansi Regresi.....	55
3.7 Hipotesis Statistik	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	58
4.1.2 Deskripsi Responden.....	58
4.1.2.1 Jenis Kelamin.....	58
4.1.2.2 Usia Responden.....	59

4.1.3 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	60
4.1.3.1 Deskripsi Dimensi Kuantitas Dari Hasil Kinerja	61
4.1.3.2 Deskripsi Dimensi Kualitas Dari Hasil Kinerja	61
4.1.3.3 Ketepatan waktu dalam bekerja	62
4.1.3.4 Kehadiran	63
4.1.3.5 Tingkat Partisipasi	64
4.1.4 Deskripsi Data Variabel Konflik Kerja	64
4.1.4.1 Dimensi Konflik Tugas	65
4.1.4.2 Deskripsi Dimensi Konflik Hubungan	66
4.1.4.3 Deskripsi Dimensi Konflik Proses	67
4.2 Uji Prasyarat Analisis Data	67
4.2.1 Uji Normalitas	67
4.2.2 Uji Linearitas Regresi	68
4.3 Uji Hipotesis	68
4.3.1 Uji Koefisien Korelasi	68
4.3.2 Uji Signifikansi Korelasi (Uji-t)	69
4.3.3 Uji Determinasi	69
4.3.4 Persamaan Regresi	70
4.3.5 Uji Signifikansi Regresi	70
4.4 Pembahasan Penelitian	71
4.4.1 Pembahasan Variabel Konflik Kerja	71
4.4.2 Kinerja Karyawan	73
4.4.3 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	74
4.5 Keterbatasan Penelitian	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83