

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Pada PT. POS INDONESIA (persero) Cabang Kota Tasikmalaya)”**. Sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

Penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Walaupun demikian, penulis telah berusaha dengan segenap kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki untuk menyajikan Usulan Penelitian dengan sebaik baiknya. Hal ini juga terwujud berkat bimbingan, bantuan, pengarahan, petunjuk yang begitu besar manfaatnya bagi penulis aampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran dan kemudahan dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang telah banyak memberikan dorongan berupa doa, nasehat dan semangat baik moral maupun material.
3. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S. selaku Rektor Universitas Siliwangi.
4. Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

5. Dr. Apip Supriadi, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
6. Dr. H. Iis Surgawati, Dra., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekononmi dan Bisnis Universitas Siliwangi
7. Hj. Elis Listiana, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
8. R. Lucky Radi R., S.E., M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
9. Gusti Tia A, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi dan selaku dosen wali Manajemen D 2016 yang selalu sabar dan baik hati membantu memberikan saran, baik itu selama perwalian hingga saat skripsi.
10. Dian Kurniawan, S.E., M.Si. selaku Ketua Lab. Jurusan Manajemn Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
11. Dr. Dedi Rudiana, S.E., M.P. sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
12. Ane Kurniawati, SE., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
13. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya yang telah banyak membantu penyelesaian perkuliahan.
14. Prof. Dr. H. Deden Mulyana S.E., M.Si. selaku om saya dan semua saudara

yang sangat berjasa dan membantu selama kuliah.

15. Teman-teman pejuang skripsi (Fakhry, Wulan, Excel, Tiani, Mega, Alfian, Hani, Apsari, Elis). Terimakasih sudah memberikan saran, sama-sama berjuang dan saling memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Sahabat-Sahabat selama perkuliahan (Amalia, Dina, Dinar, Dila, Maya, Puji, Risna, Shofa). Terimakasih sudah sering membantu satu sama lain, selalu menerima segala kurangan atau kelebihan satu sama lain, bahkan selalu ada pada saat suka maupun duka.
17. Seseorang yang selalu membuat saya termotivasi dalam melakukan kebaikan (Rizqunal Fathi). Terimakasih sudah selalu sabar menghadapi segala sikap saya, selalu menenangkan dan memberikan jalan keluar saat mengalami masalah, selalu ada pada saat senang maupun sedih, mengerti akan keadaan saya, menyemangati dalam proses perkuliahan hingga skripsi saat ini.
18. Sahabat-sahabat diluar kampus (Feby, Anggi, Najla, Derisna, Yovi, Riska, Evani). Terimakasih atas segala apa yang kalian lakukan, selalu membantu satu sama lain, selalu ada pada saat senang dan sedih, memberikan dorongan berupa semangat selama proses skripsi ini.
19. Teman-teman KKN 29 (dicka, mila, risna, resy, agil, opick, winda, sarah, sabit, gesa, dkk). Terimakasih atas do'a dan segala motivasi yang telah diberikan.
20. Bagi semua pihak yang telah memberikan masukan-masukannya, yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Akhir kata penyusun berharap semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Aamiin.

Tasikmalaya, 08 September 2020

Silvi Puspitasari

DAFTAR ISI

	HAL
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	9
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	10
1.5.1 Lokasi Penelitian	10
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Konflik	11

2.1.1.1	Pengertian Konflik Kerja	11
2.1.1.2	Tipe Konflik	14
2.1.1.3	Proses Konflik	14
2.1.1.4	Bentuk-Bentuk Konflik Organisasi	15
2.1.1.5	Pendekatan-Pendekatan Untuk Menangani Konflik Organisasi	18
2.1.1.6	Sebab-Sebab Timbulnya Konflik	19
2.1.1.7	Indikator-Indikator Konflik	20
2.1.2	Stres Kerja	20
2.1.2.1	Pengertian Stres Kerja	21
2.1.2.2	Penyebab Stres Kerja	22
2.1.2.3	Dampak Stres	23
2.1.2.4	Cara Mengatasi Stres Kerja	24
2.1.2.5	Indikator Stres Kerja	24
2.1.3	Kompetensi	25
2.1.3.1	Pengertian Kompetensi Karyawan	26
2.1.3.2	Indikator-Indikator Karyawan	28
2.1.3.3	Karakteristik Kompetensi	29
2.1.3.4	Manfaat Kompetensi	29
2.1.3.5	Tujuan Kompetensi	31
2.1.3.6	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi	31
2.1.4	Kinerja Karyawan	31

2.1.4.1	Pengertian Kinerja Karyawan	32
2.1.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	34
2.1.4.3	Penilaian Kinerja Karyawan	35
2.1.4.4	Tujuan Penilaian Kinerja.....	36
2.1.4.5	Manfaat Penilaian Kinerja.....	37
2.1.4.6	Dimensi Kinerja	38
2.1.4.7	Indikator Kinerja	38
2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	40
2.2	Kerangka Pemikiran.....	51
2.3	Hipotesis.....	57

BAB III : OBJEK PENELITIAN DAN METODE

PENELITIAN	58
3.1 Objek Penelitian.....	58
3.1.1 Sejarah singkat PT. POS Indonesia (Persero)	58
3.1.2 Perubahan Status PT. POS Indonesia (Persero)	58
3.1.3 Logo PT. POS Indonesia (Persero)	61
3.1.4 Visi, Misi dan Moto PT. POS Indonesia (Persero)	62
3.1.5 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya.....	63
3.1.6 Data Jumlah Karyawan PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya.....	63
3.2 Metode Penelitian.....	64
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	64
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	69

3.2.2.1	Jenis Data	69
3.2.2.2	Populasi dan Sampel	70
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	71
3.2.4	Skala Pengukuran	71
3.3	Model Penelitian	73
3.4	Teknik Analisis Data.....	73
3.4.1	Uji Validitas Dan Reabilitas.....	74
3.4.2	Metode Succesive Interval	75
3.4.3	Analisis Jalur (Path Analysis)	75
3.4.4	Pengujian Hipotesis.....	78
BAB VI : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		81
4.1	Hasil Penelitian	81
4.1.1	Konflik Kerja pada Karyawan Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya	81
4.1.2	Stres Kerja Pada Karyawan Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya	87
4.1.3	Kompetensi Karyawan Pada Karyawan Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia(Persero) Cabang Tasikmalaya	97
4.1.4	Kinerja Karyawan Pada Karyawan Departemen POSTRANS di PT.POS	

	Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya	104
4.1.5	Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Di Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya	112
4.2	Pembahasan.....	113
4.2.1	Konflik Kerja Pada Karyawan Di Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya	113
4.2.2	Stres Kerja Pada Karyawan Di Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya.....	114
4.2.3	Kompetensi Karyawan Pada Karyawan Di Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya	115
4.2.4	Kinerja Karyawan Pada Karyawan Di Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya	115
4.2.5	Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan	

Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Di Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya	116
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1 Simpulan	124
5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN-LAMPIRAN	133
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	167

Daftar Tabel

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	133
2.1	Penelitian Terdahulu.....	40
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	65
3.2	Jumlah Populasi dan Sample Penelitian	70
3.3	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif.....	72
3.4	Formasi Nilai, Notasi & Prediksi Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif	72
3.5	Pengaruh langsung dan tidak langsung X1, X2, X3 Terhadap Y	77
4.1	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Konflik Kerja (X1)	82
1.2	Rekapitulasi Konflik Karyawan Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya.....	83
1.3	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Konflik Kerja (X ₁) Keseluruhan	87
1.4	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Stres Kerja (X ₂)	89
1.5	Rekapitulasi Stres Kerja Karyawan Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero)	

	Cabang Tasikmalaya.....	90
1.6	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator	
	Variabel Stres Kerja (X_2) Keseluruhan.....	96
1.7	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator	
	Variabel Kompetensi Karyawan (X_3).....	99
1.8	Rekapitulasi Kompetensi Karyawan Yang	
	Dirasakan Oleh Karyawan Departemen	
	POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero)	
	Cabang Tasikmalaya.....	100
1.9	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator	
	Variabel Kompetensi Kayawan (X_3) Keseluruhan.....	105
1.10	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator	
	Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	107
1.11	Rekapitulasi Kinerja Karyawan Pada Karyawan	
	Departemen POSTRANS di PT.POS Indonesia (Persero)	
	Cabang Tasikmalaya.....	108
4.12	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kinerja	
	Karyawan (Y) Keseluruhan	111
4.13	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	
	Antara Konflik Kerja,Stres Kerja dan Kompetensi	
	Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	117

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Proses Konflik	15
3.1	Logo PT. POS Indonesia (Persero).....	61
3.2	Struktur Organisasi	63
3.3	Model Penelitian.....	73
3.4	Diagram Jalur.....	77
4.1	Struktur Pengaruh Antara Variabel X_1 , X_2 , X_3 Terhadap Variabel Y Secara Lengkap	112

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Jadwal Penelitian.....	133
2	Kuesioner Penelitian.....	134
3	Pengujian Kuesioner	140
4	Data MSI	144
5	Hasil SPSS Uji Validitas dan Reabilitas	152
6	Uji Analisis Jalur (uji path)	163
7	Surat Ijin Penelitian.....	165