



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BKPP KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Novita Dwi Lestari

1702025254

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2021



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BKPP KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Novita Dwi Lestari

1702025254

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BKPP KOTA BANDUNG”** merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan 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 Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan, sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Bekasi, 23 November 2021

Yang Menyatakan,




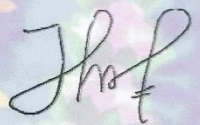
(Novita Dwi Lestari)

NIM 1702025254

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

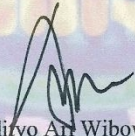
JUDUL : **PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN
KONFLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BKPP
KOTA BANDUNG**
NAMA : **NOVITA DWI LESTARI**
NIM : **1702025254**
PROGRAM STUDI : **S1 MANAJEMEN**
TAHUN AKADEMIK : **2020/2021**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

| | | |
|---------------|---------------------------------|--|
| Pembimbing I | Dr. Asep Sutarman, S.E., M.B.A. |  |
| Pembimbing II | Pahman Habibie, S.E., M.M. |  |

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA


Dr. Adityo An Wibowo., M.M.

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BKPP KOTA BANDUNG**

Yang disusun oleh:
Novita Dwi Lestari
1702025254

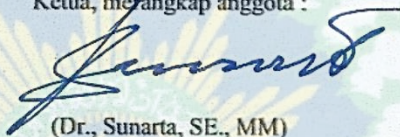
Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjaan strata-satu
(S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA

Pada tanggal : 18 Desember 2021

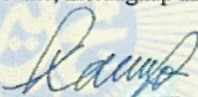
Tim penguji:

Ketua, merangkap anggota :



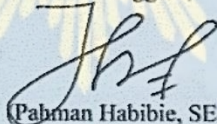
(Dr., Sunarta, SE., MM)

Sekretaris, merangkap anggota :



(Drs., Komara., MM)

Anggota,

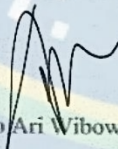


(Pahman Habibie, SE., MM)

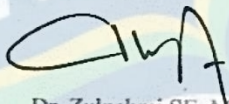
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR.HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA



Dr. Adityo Ari Wibowo., M.M.



Dr. Zulpahmi, SE., M.Si.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Dwi Lestari
NIM : 1702025254
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free-Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BKPP KOTA BANDUNG”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 23 November 2021
Yang menyatakan,



Novita Dwi Lestari
NIM. 1702025254

ABSTRAK

Novita Dwi Lestari (1702025254)

PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BKPP KOTA BANDUNG

Skripsi. Program Strata Satu Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA. 2021. Jakarta.

Kata Kunci : Komunikasi, Manajemen Konflik, Kinerja

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung. Hipotesis penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung. 2) Untuk mengetahui Pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung. 3) Untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi dan Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Studi Pustaka. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 responden. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis yang terdiri dari Uji T dan Uji F. variabel yang diteliti adalah Komunikasi, Manajemen Konflik sebagai variabel independent dan variabel dependen adalah Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. 2) Manajemen Konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. 3) Komunikasi dan Manajemen Konflik sama-sama berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

Novita Dwi Lestari (1702025254)

THE EFFECT OF COMMUNICATION AND CONFLICT MANAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT BKPP BANDUNG CITY

Thesis. Undergraduate Program Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2021. Jakarta.

Keywords: Communication, Conflict Management, Performance

This study aims to determine the effect of communication and conflict management on employee performance at BKPP Bandung City. The hypotheses of this research are 1) To determine the effect of communication on employee performance at BKPP Bandung City. 2) To determine the effect of conflict management on employee performance at BKPP Bandung City. 3) To determine the effect of communication and conflict management on employee performance at BKPP Bandung City.

The type of research is quantitative research with a survey method. Data collection techniques using questionnaires and library studies. The sample in this study amounted to 94 respondents. Data processing and analysis techniques were carried out through validity testing, reliability testing, descriptive statistics, multiple linear regression analysis, classical assumption test, coefficient of determination test and hypothesis testing consisting of T test and F test. The variables studied were Communication, Conflict Management as Independent variables and the dependent variable is employee performance at BKPP Bandung.

The result of this study indicates that 1) Communication has a positive and significant effect on Employee Performance. 2) Conflict Management has a positive and significant effect on Employee Performance. 3) Communication and Conflict Management have simultaneous effect on Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BKPP KOTA BANDUNG”** ini dapat terlaksana dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Banyak hambatan yang penulis hadapi dalam proses penulisannya, namun berkat kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M. Hum. Selaku rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
2. Bapak Dr. Zulfahmi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
3. Bapak Sumardi, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
4. Bapak M. Nurrasyidin, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
5. Bapak Edi Setiawan, S.E., M.M selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

6. Bapak Tohirin, SHI., M.Pd.I selaku Wakil Dekan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
7. Bapak Dr. Adityo Ari Wibowo, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
8. Bapak Dr. Asep Sutarman, S.E., M.B.A. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran-saran dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Bapak Pahman Habibie, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II telah memberikan bimbingan, arahan serta saran-saran dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
11. Orang tua saya, Surip Sunaryo dan Reni Indrawati yang selalu memberikan dukungan dan doa terbaiknya selama ini kepada penulis agar penulis dapat menyelesaikan studinya dengan segera, *love forever*.
12. Kakak saya Afrizal Wahyudin dan Adik Anugrah Wisnu Pamungkas yang selalu meyakinkan saya agar bisa segera menyelesaikan skripsi ini.
13. Anak Astagirullah Devny, Intan, Widya, Mifta, Rida, Dinda, Faiz, Refly yang selalu memberikan semangat, waktu, bantuan dan kesabarannya mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.

14. Orang baik Dian dan Novena yang senantiasa sabar mendengarkan, membantu dan menghibur saya dari awal perkuliahan sampai penelitian ini selesai.

15. Teman seperjuangan semasa kuliah Shania, Atika, Eka, Anzela, Monik dan Syifa yang saling membantu dan menemani semasa kuliah.

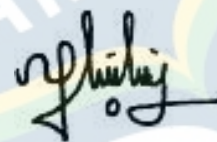
16. *For myself at this moment. Thank you for your patience and hard work that you have given to complete this final project in your college. You made it through, thank you.*

17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan pada penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis memohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan yang tidak disadari, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bekasi, 23 November 2021



Novita Dwi Lestari

1702025254

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| COVER | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI | iii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Permasalahan | 7 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah | 7 |
| 1.2.2 Pembatasan Masalah..... | 7 |
| 1.2.3 Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II | 10 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2 Telaah Pustaka | 24 |
| 2.2.1 Komunikasi..... | 24 |
| 2.2.1.1 Faktor-Faktor Komunikasi | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.1.2 <i>Jenis Komunikasi</i> | 27 |
| 2.2.1.3 <i>Tujuan dan Manfaat Komunikasi</i> | 28 |
| 2.2.1.4 <i>Dimensi dan Indikator Komunikasi</i> | 28 |
| 2.2.2 <i>Konflik</i> | 30 |
| 2.2.2.1 <i>Manajemen Konflik</i> | 31 |
| 2.2.2.2 <i>Faktor-Faktor Konflik</i> | 32 |
| 2.2.2.3 <i>Jenis-Jenis Konflik</i> | 36 |
| 2.2.2.4 <i>Dimensi dan Indikator Manajemen Konflik</i> | 37 |
| 2.2.2.5 <i>Akibat-Akibat Konflik</i> | 39 |
| 2.2.2.6 <i>Cara Mengatasi Konflik</i> | 41 |
| 2.2.3 <i>Kinerja</i> | 43 |
| 2.2.3.1 <i>Faktor-Faktor Kinerja</i> | 44 |
| 2.2.3.2 <i>Tujuan Kinerja</i> | 45 |
| 2.2.3.3 <i>Dimensi dan Indikator Kinerja</i> | 46 |
| 2.3 <i>Kerangka Pemikiran Teoritis</i> | 47 |
| 2.3.1 <i>Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja</i> | 48 |
| 2.3.2 <i>Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja</i> | 48 |
| 2.3.3 <i>Pengaruh Komunikasi dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja</i> | 49 |
| 2.4 <i>Rumusan Hipotesis</i> | 51 |
| BAB III | 52 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 52 |
| 3.1 <i>Metode Penelitian</i> | 52 |
| 3.2 <i>Operasional Variabel</i> | 53 |
| 3.3 <i>Populasi dan Sampel</i> | 56 |
| 3.3.1 <i>Populasi</i> | 56 |
| 3.3.2 <i>Sampel</i> | 56 |
| 3.4 <i>Sumber Data</i> | 57 |
| 3.5 <i>Teknik Pengumpulan Data</i> | 57 |
| 3.5.1 <i>Teknik Pengumpulan Data</i> | 57 |
| 3.5.2 <i>Tempat dan Waktu Penelitian</i> | 59 |
| 3.6 <i>Teknik Pengolahan dan Analisis Data</i> | 59 |
| 3.6.1 <i>Uji Validitas</i> | 59 |
| 3.6.2 <i>Uji Reliabilitas</i> | 60 |

| | |
|---|------------|
| 3.6.3 Analisis Statistik Deskriptif..... | 60 |
| 3.6.4 Analisis Linier Berganda..... | 61 |
| 3.6.4.1 Model Regresi Linier Berganda..... | 61 |
| 3.6.4.2 Uji Asumsi Klasik..... | 61 |
| 3.6.4.3 Uji Hipotesis..... | 63 |
| 3.6.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 65 |
| BAB IV | 66 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 66 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 66 |
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan..... | 66 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan..... | 67 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi..... | 68 |
| 4.2 Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan..... | 69 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden..... | 69 |
| 4.2.2 Uji Kualitas Data..... | 71 |
| 4.2.2.1 Uji Validitas..... | 71 |
| 4.2.2.2 Uji Reliabilitas..... | 73 |
| 4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif..... | 75 |
| 4.2.3.1 Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi (X_1)..... | 75 |
| 4.2.3.2 Persepsi Pegawai Terhadap Manajemen Konflik (X_2)..... | 83 |
| 4.2.3.3 Persepsi Pegawai Terhadap Kinerja (Y)..... | 89 |
| 4.2.4 Analisis Linier Berganda..... | 97 |
| 4.2.5 Uji Asumsi Klasik..... | 98 |
| 4.2.6 Uji Hipotesis..... | 104 |
| 4.2.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 106 |
| 4.3 Pembahasan Penelitian..... | 107 |
| 4.3.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai..... | 107 |
| 4.3.2 Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Pegawai..... | 108 |
| 4.3.3 Pengaruh Komunikasi dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Pegawai..... | 108 |
| BAB V..... | 110 |
| PENUTUP..... | 110 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 110 |

| | |
|----------------------------|------------|
| 5.2 Saran..... | 111 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 113 |
| LAMPIRAN | 118 |



DAFTAR TABEL

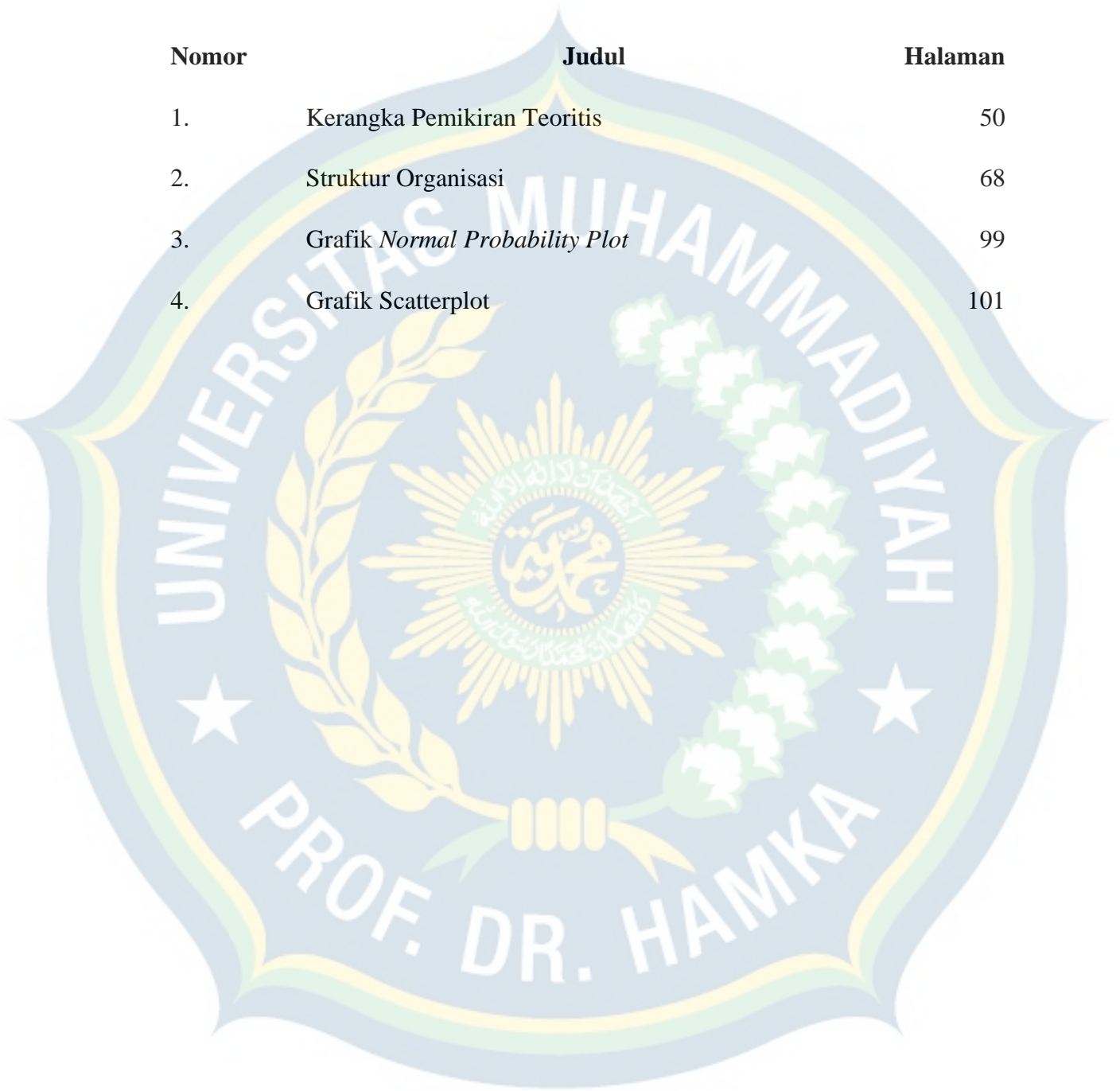
| Nomer | Judul | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1. | Proses Kinerja Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan | 5 |
| 2. | Ringkasan Penelitian Terdahulu | 18 |
| 3. | Operasional Variabel | 54 |
| 4. | Skala Likert | 58 |
| 5. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 69 |
| 6. | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 70 |
| 7. | Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja | 70 |
| 8. | Uji Validitas Komunikasi | 71 |
| 9. | Uji Validitas Manajemen Konflik | 72 |
| 10. | Uji Validitas Kinerja | 73 |
| 11. ★ | Uji Reliabilitas Komunikasi, Manajemen Konflik dan Kinerja | 74 |
| 12. | Saya dapat memahami pesan yang disampaikan oleh atasan | 75 |
| 13. | Saya memahami tugas yang diberikan oleh atasan | 76 |
| 14. | Saya dapat merespon setiap komunikasi dengan baik | 76 |
| 15. | Komunikasi yang saya lakukan berlangsung dalam suasana yang menyenangkan | 77 |
| 16. | Komunikasi menjadikan hubungan antar pegawai maupun atasan menjadi lebih akrab | 78 |
| 17. | Pegawai menciptakan kehangatan dalam komunikasi | 78 |

| | | |
|-----|--|----|
| 18. | Instruksi atau arahan dari atasan dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik | 79 |
| 19. | Komunikasi yang saya lakukan dapat mempengaruhi sikap rekan kerja saya dalam bekerja | 80 |
| 20. | Penyampaian dukungan antar pegawai berjalan dengan baik | 80 |
| 21. | Hubungan antar pegawai dengan atasan terjalin dengan baik | 81 |
| 22. | Skor dan Rata-Rata Indikator Komunikasi (X_1) | 82 |
| 23. | Perusahaan menyediakan anggaran untuk menyelesaikan pekerjaan | 83 |
| 24. | Perusahaan menyediakan peralatan yang dibutuhkan | 83 |
| 25. | Perusahaan menyediakan fasilitas untuk pekerjaan | 84 |
| 26. | Hubungan antara atasan dengan bawahan terjalin dengan baik | 85 |
| 27. | Adanya keadilan dalam pembagian tugas | 85 |
| 28. | Atasan memberikan pujian apabila saya menyelesaikan pekerjaan dengan memuaskan | 86 |
| 29. | Hubungan baik dengan rekan kerja dapat membantu menyelesaikan masalah | 87 |
| 30. | Peluang pengembangan karir diberikan secara adil dan berdasarkan prestasi yang dicapai | 87 |
| 31. | Skor dan Rata-Rata Indikator Manajemen Konflik (X_2) | 88 |
| 32. | Saya bekerja sesuai standar kerja yang ditentukan perusahaan | 89 |
| 33. | Saya bekerja dengan teliti dan jujur | 90 |
| 34. | Saya dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik | 90 |
| 35. | Saya dapat menangani pekerjaan di luar tugas saya | 91 |

| | | |
|-----|---|-----|
| 36. | Saya bertanggung jawab atas tugas yang diberikan dengan baik | 91 |
| 37. | Saya akan bekerja lembur apabila pekerjaan saya belum selesai | 92 |
| 38. | Saya menawarkan bantuan kepada rekan kerja | 93 |
| 39. | Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tim | 93 |
| 40. | Saya dapat bekerja secara mandiri | 94 |
| 41. | Saya berinisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik | 95 |
| 42. | Skor dan Rata-Rata Indikator Kinerja (Y) | 95 |
| 43. | Statistik Deskriptif | 96 |
| 44. | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 97 |
| 45. | Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov | 99 |
| 46. | Hasil Uji Multikolinearitas | 100 |
| 47. | Hasil Uji Glejser | 102 |
| 48. | Hasil Uji Autokorelasi | 102 |
| 49. | Hasil Uji Statistik t | 105 |
| 50. | Hasil Uji Statistik F | 106 |
| 51. | Hasil Uji Koefisien Determinasi | 106 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul | Halaman |
|-------|---------------------------------------|---------|
| 1. | Kerangka Pemikiran Teoritis | 50 |
| 2. | Struktur Organisasi | 68 |
| 3. | Grafik <i>Normal Probability Plot</i> | 99 |
| 4. | Grafik Scatterplot | 101 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor | Judul | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1. | Kuesioner Penelitian | 119 |
| 2. | Data Kuesioner dan Data SPSS 25 | 124 |
| 3. | Foto BKPP Kota Bandung | 141 |
| 4. | Formulir Pengajuan dan Persetujuan Judul | 142 |
| 5 | Surat Tugas | 144 |
| 6 | Hasil Turnitin | 145 |
| 6 | Daftar Riwayat Hidup | 146 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi saat ini, sumber daya manusia dituntut untuk dapat bisa beradaptasi dengan perubahan digital yang ada. Kemampuan berkomunikasi, beradaptasi dan bekerja dalam tim merupakan suatu komponen utama yang dibutuhkan untuk dapat mengembangkan diri. Sumber daya manusia menjadi modal utama bagi setiap organisasi dalam menyusun rencana, sistem dan proses agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai.

Agar organisasi dapat mencapai tujuannya dengan baik, individu atau kelompok yang ada harus mampu menjalin hubungan kerja dengan saling mendukung satu sama lain. Selain bisa menjalin hubungan, manusia sebagai makhluk sosial juga akan selalu berinteraksi dengan sesama. Manusia memiliki keinginan kuat serta akal yang mampu berpikir dengan baik dan setiap orang memiliki perbedaan cara berpikir, oleh karena itu pasti menimbulkan perbedaan kepentingan masing-masing orang, yang seringkali menyebabkan ketidaksesuaian antara satu individu dengan yang lainnya.

Salah satu faktor yang dapat mewujudkan tujuan suatu organisasi adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan, yang tentunya didukung oleh beberapa faktor lainnya. Komunikasi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kinerja. Komunikasi menjadi peranan penting dalam kehidupan

bersosial, karena pada dasarnya manusia akan membutuhkan bantuan orang lain setiap melakukan kegiatan dalam upaya mempertahankan hidup dan mengembangkan kehidupannya. Komunikasi menjadi sarana menjalin hubungan antar individu, sekaligus sarana menjalin hubungan antar kelompok dalam pekerjaan dan berorganisasi. Karyawan akan selalu berkomunikasi dengan atasan dan kolega mereka untuk menghindari kebingungan informasi. Komunikasi menjadi kunci dari penyampaian informasi dari semua pihak. Bukan hanya cara menyampaikan informasi, tetapi juga kesan dari sang komunikator, bagaimana cara menyampaikan pesan dengan benar dan respon koresponden yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi.

Ajmal As'ad (2018) dalam penelitiannya di PT. Titipan Mas Area V Makasar menunjukkan adanya pengaruh variabel komunikasi baik secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan. Komunikasi sangat penting untuk keberhasilan suatu perusahaan dan merupakan bagian integral dari proses manajemen.

Tanpa adanya komunikasi suatu pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara maksimal, dimana dengan komunikasi ini informasi, ide, arahan maupun tugas dapat dipertukarkan dengan baik. Hal itu akan meningkatkan kinerja sehingga tujuan organisasi lebih mudah tercapai. Karyawan dan pimpinan perusahaan harus bisa berkomunikasi menyampaikan informasi dengan jelas, lugas dan jujur. Pentingnya komunikasi di dalam organisasi, disebabkan oleh banyaknya orang-orang dari berbagai latar belakang sosial yang berbeda dan bekerja dalam tujuan

yang sama. Komunikasi di tempat kerja yang efektif sangat penting untuk memastikan keberhasilan suatu organisasi.

Komunikasi yang tidak tersampaikan dengan baik akan menyebabkan perbedaan atau ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik. Penyebab terjadinya konflik dalam suatu perusahaan adalah kebingungan antara setidaknya dua individu atau kelompok dalam suatu organisasi, sehingga mengakibatkan perbedaan antara tujuan, keinginan dan persepsi. Suatu perusahaan yang didalamnya terdapat banyak anggota sering terjadi gesekan perbedaan pendapat antar karyawan, dimana satu pihak merasakan tujuan atau pendapat yang dinyatakannya ditentang dan dipengaruhi oleh orang lain secara negatif.

Disisi lain, konflik dapat bermanfaat secara positif yang akan memicu rasa semangat bekerja, meningkatkan prestasi dan pengalaman, tetapi konflik juga akan membawa dampak negatif yang menyebabkan rasa tidak nyaman untuk saling bekerja sama dan menghambat kualitas kerja suatu organisasi. Untuk itu suatu perusahaan atau organisasi perlu adanya manajemen konflik.

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Zulifah Chikmawati (2018), bahwa konflik dapat bermanfaat secara positif menjadikan suatu organisasi menjadi lebih dinamis, dalam beberapa kasus dapat menjadikan pengalaman berharga, dan apabila konflik bisa teratasi akan menghasilkan individu yang imajinatif, kritis dan kreatif. Sementara konflik negatif akan menimbulkan kesulitan dalam komunikasi, kerja sama yang terjalin akan terhalang, aktivitas organisasi juga terganggu dan individu yang bersangkutan akan merasa cemas, apatis, dan stress.

Adanya manajemen konflik memungkinkan perusahaan dan karyawan mengetahui bagaimana atau Langkah apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi. Manajemen konflik juga menyadarkan karyawan akan pentingnya komunikasi yang baik dan bekerja sama serta memahami perbedaan yang ada.

Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) kota Bandung merupakan perangkat daerah yang mana memiliki tugas terhadap ruang lingkup manajemen kepegawaian. Tentunya banyak pegawai dengan latar belakang dan kepribadian yang berbeda-beda. Setiap Pegawai harus dapat berkomunikasi dengan baik dan dari banyaknya Pegawai yang ada dapat memungkinkan untuk timbulnya konflik antar Pegawai maupun Pegawai dengan pimpinan, namun jika konflik yang ada dapat dikomunikasikan dengan baik, hal ini akan dapat mengurangi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

Tabel 1
Proses Kinerja Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan

Periode April – Juni 2021

| ELEMEN KINERJA | APRIL | MEI | JUNI |
|------------------------------------|-------|-------|-------|
| KINERJA KOLEKTIF/TIM : | 99,99 | 99,53 | 99,24 |
| KINERJA PERILAKU INDIVIDU : | | | |
| Disiplin Kerja | 96,96 | 96,88 | 96,65 |
| Integritas | 95,91 | 96,93 | 96,21 |
| Kepemimpinan | 90,86 | 89,01 | 89,10 |
| Kerjasama | 95,16 | 94,88 | 95,99 |
| Komitmen | 97,04 | 95,70 | 95,85 |
| Orientasi Pelayanan | 96,21 | 96,57 | 96,59 |

Dilihat dari data proses kinerja diatas dapat dikatakan bahwa BKPP kota Bandung melakukan penilaian kinerja dengan 2 (Dua) cara penilaian yaitu dengan

penilaian kinerja kolektif (Tim) dan kinerja perilaku individu, dimana penilaian kinerja perilaku individu terdiri dari: disiplin kerja, integritas, kepemimpinan, kerjasama, komitmen dan orientasi pelayanan.

Diketahui bahwa kinerja kolektif/tim yang ada terjadi penurunan setiap bulannya, pada bulan April sebesar 99.99% turun sebanyak 0.46% menjadi 99.53% pada bulan Mei dan turun lagi sebesar 0.29% menjadi 99.24% pada bulan Juni.

Pada penilaian kinerja perilaku individu, disiplin kerja menurun setiap bulannya, pada bulan April mendapat persentase 99.96% turun menjadi 96.88% di bulan Mei dan turun kembali menjadi 96.65%. Integritas mengalami fluktuasi, terjadi kenaikan maupun penurunan. Elemen kepemimpinan terjadi penurunan, pada bulan April sebesar 90.86% turun menjadi 89.01% dan turun kembali menjadi 89.10% di bulan Juni. Kerjasama mengalami kenaikan dan penurunan, pada bulan April sebesar 95.16% turun menjadi 94.88% di bulan Mei dan naik sebesar 95.99% di bulan Juni. Elemen komitmen mengalami penurunan, bulan April mendapat 97.04% turun menjadi 95.70% di bulan Mei dan 95.85% di bulan Juni. Pada orientasi pelayanan mengalami peningkatan, bulan April sebesar 96.21%, bulan Mei 96.57% dan 96.59% di bulan Juni.

Dari hasil proses kinerja ini dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya penurunan pada elemen kinerja kolektif/tim, disiplin kerja, kepemimpinan dan komitmen. Pada elemen integritas dan Kerjasama terjadi penurunan dan kenaikan (Fluktuasi). Sedangkan orientasi pelayanan mengalami peningkatan setiap bulannya.

Masalah yang terjadi pada karyawan di BKPP Kota Bandung ini, dikarenakan adanya perbedaan makna informasi yang dimengerti oleh satu pegawai dengan yang lainnya, mengakibatkan informasi yang tersampaikan dapat berbeda. Masa pandemic saat ini juga menjadi faktor utama dari komunikasi yang terganggu, Pegawai masuk ke kantor secara bergantian sekitar 20-25% dan sisanya melakukan *Work from Home (WFH)*, setiap pegawai yang ditugaskan WFH ini tak jarang membuat pekerjaan menjadi terhambat, karena sulit untuk dihubungi.

Dari permasalahan komunikasi yang terjadi dapat menimbulkan konflik. Konflik yang terjadi di BKPP kota bandung ini diakibatkan dari *miscommunication*, perbedaan kepribadian atau karakter yang dimiliki menjadikan kesalahpahaman diantara pegawai. Masalah ini biasanya terjadi karena kesalahpahaman tentang sikap rekan kerja, kondisi sosial, cara berpikir yang berbeda dan keterampilan komunikasi yang berbeda antar rekan kerja.

★ Komunikasi yang ada belum berjalan dengan baik dapat memicu konflik dalam bekerja sehingga pencapaian kinerja masih sering kali terjadi kenaikan maupun penurunan. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BKPP KOTA BANDUNG”**

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Di lihat dari uraian yang telah dijelaskan di atas, dapat diidentifikasi masalah ini, sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai naik dan turun diduga karena komunikasi yang terganggu selama masa pandemi.
2. Komunikasi yang buruk diduga karena pegawai yang bekerja secara *work from home (WFH)* susah dihubungi sehingga dapat menghambat pekerjaan.
3. Konflik yang terjadi diduga karena adanya kesalahpahaman, *miscommunication* dan perbedaan kepribadian yang dimiliki pegawai.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis perlu mendefinisikan batasan masalah agar peneliti dapat lebih fokus pada inti masalah yaitu Komunikasi (X_1) dan Manajemen Konflik (X_2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di BKPP Kota Bandung.

1.2.3 Perumusan Masalah

Dari penjelasan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi Berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung?

2. Apakah Manajemen Konflik Berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung?
3. Apakah Komunikasi dan Manajemen Konflik Berpengaruh Secara Simultan terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini diketahui sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai di BKPP Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi perusahaan, akademisi dan praktisi, sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penulisan ini bisa dijadikan acuan untuk pengambilan keputusan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan Komunikasi, Manajemen Konflik dan Kinerja Pegawai.

2. Bagi Akademik

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan referensi informasi di ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia, mengenai Komunikasi dan Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai.

3. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang bisa dijadikan sebagai pembelajaran bagi peneliti terkait Komunikasi dan Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeshina Akinwumi, O., Mustapha Tunde, S., Roli Adebusuyi, J., & Olusola Michael, A. (2021). Influence of Salary Administration and Conflicts Management on Organizational Performance. *International Journal of Psychological and Brain Sciences*, 6(1), 1–6. <https://doi.org/10.11648/j.ijpbs.20210601.11>
- Ambarita, E., Tiodora, T., & Bernarto, I. (2020). The Effect of Communication, Work Environment, and Conflict Management on Performance. *Journal of Management journal*, 11(1), 97–102.
- Anggreyani, Y., Setyono, D. I., & Firmanto, D. (2018). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI, DAN MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SUTINDO RAYA MULIA SURABAYA Yonatan. *Jurnal Economics and Sustainable Development*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.4135/9781506326139.n631>
- Anthony, S. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Kreativitas, Gaya Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Krista Media Pratama Jakarta. *BIS-MA (Bisnis Manajemen)*, 1(12), 2688–2704. <http://journal.widyadharma.ac.id/index.php/bisma/article/view/567>
- Ardiansyah, D. O. (2016). PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 16–30. <https://media.neliti.com/media/publications/75118-ID-pengaruh-komunikasi-terhadap-kinerja-kar.pdf>
- Budiman, S. (2019). Pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Guru Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Al Wasliyah Kabupaten Labuhanbatu. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01), 1–8.
- Chikmawati, Z., Universitas, E., & Ulama, N. (2018). *Pengaruh Konflik Terhadap Produktivitas Karyawan (Merugikan Sekaligus Menguntungkan)*. 8(1).
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS*. Deepublish.
- Depiansah, D., Maliah, & Asmawati. (2020). *Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pad Prismaatama Palembang PENDAHULUAN Menurut Fahmi (2014: 205) konflik adalah suatu persepsi yang berbeda dalam melihat suatu situasi dan kondisi yang selanjutny*. 2, 122–138.

- Desani, A., Tangelica, M., & Irisa, W. (2019). Pengaruh Komunikasi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Garuda Mesin Agri. *Jurnal Darma Agung*, 27(2), 1063. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v27i2.274>
- Dr. Hj. Siti Asiah T., M. (2017). *Manajemen Konflik Teori dan Aplikasi* (Vol. 148).
- Ekawarna, E. (2018). Manajemen Konflik dan Stres.
- Eriyanti, E., Arafat, Y., & Eddy, S. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan Tambusa*, 5(2), 2998–3004.
- Erwandi, R. (2017). PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN PERUBAHAN PERILAKU TERHADAP KINERJA GURU SMP NEGERI SE-KOTA LUBUKLINGGAU. *Jurnal Perspektif Pendidikan*, 11(2), 78–87.
- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829–7463(April).
- Fachrezi, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 107–119. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4834>
- Faishol, M. N. (2016). *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan (Studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. August. http://digilib.uin-suka.ac.id/22392/1/11240023_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf
- Febrianto, A., Minarsih², Am. M., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Insentif, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya Terhadap Produktivitas Kerja Di CV. Duta Karya Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 1–15.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, H. A., Ustiawaty, J., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sykmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hutagalung, G., & Herman, H. (2019). Pengaruh Manajemen Konflik Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Haluan Kepri Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran.
- Ilyas, Y., & Devi, S. (2019). PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PENATAAN RUANG DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG. *Economicus*, 13(1), 1–

10.

- Irawan, P. (2019). PENGARUH PENGAWASAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS IRIGASI MUSI RAWAS DINAS PEKERJAAN UMUM PENGAIRAN KABUPATEN MUSI RAWAS. *Jurnal IQTISHADUNA*, 8(1), 503–531.
- Julita, & Arianty, N. (2019). *Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jasa Marga (Persero) Tbk cabang Belmera Medan*. 195–205. <https://doi.org/10.31227/osf.io/scavq>
- Laia, Y. K., Alwinda, M., & Fau, samanoi halowo. (2021). PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS TELUKDALAM KABUPATEN NIAS SELATAN. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2), 283–296.
- M, P. dan M. (2016). PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN PERUBAHAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI PAPUA. *jurnal FuturE*, 4(1), 79–90.
- Mufarrikoh, Z. (2019). *Statistika Pendidikan (Konsep Sampling dan Uji Hipotesis)*. Jakad Media Publishing.
- Oktrima, B. (2018). Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Cv. Bintang Pratama Promosindo. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(4), 13. <https://doi.org/10.32493/jk.v6i4.y2018.p13-22>
- Oktarina, Y., & Abdullah, Y. (2017). *Komunikasi dalam perspektif teori dan praktik*. Deepublish.
- Poltak, P. D. L. P. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja* (Vol. 148).
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). The Influence of Communication and Work Discipline to Employee Performance. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 343(Icas), 423–426. <https://doi.org/10.2991/icas-19.2019.88>
- Purba, R. (2018). The Effect of Communication and Motivation on Employee Performance at PT. Perkebunan Nusantara II Pagar Merbau. *Journal of Management*, 9(1), 4–6. <https://doi.org/10.26858/pdr.v2i1.13231>
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyri, M., Putriana, A., Hastuti, P., Sianturi, E., ... & Giswandhani, M. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis.
- Purnomo, A. H. (2016). *Hubungan Antara Kepuasan..., Aji Hari Purnomo, Fak. Psikologi UMP 2016*. 2003, 8–28.

- Puspita, W. (2018). *Manajemen Konflik: Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan*. Deepublish.
- Rahayu, R. A., Purwanti, R. S., & Yustini, I. (2019). PENGARUH PROGRAM OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis Bagian UPTD Laboratorium dan Peralatan Ciamis). *Journal Correspondence Address*, 1(4), 44–59. http://repository.usd.ac.id/32704/2/122214076_full.pdf
- Rialmi, Z., & Morsen, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Utama Metal Abadi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(2), 221. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v3i2.3940>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen. Deepublish.
- Rohman, A. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Empatdua
- Sartika, Y. M., & Pragiwani, I. M. (2020). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMITMEN ORGANISASI, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. DANAPATI ABINAYA INVESTAMA (JAKTV)*. 1–15.
- Shinta, D., & Siagian, M. (2020). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Citra Mandiri Distribusindo. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 338–346. <https://doi.org/10.31846/jae.v8i2.318>
- Sitompul, J. H., Zahra, D., Pulungan, A., & Irsanuddin, H. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Jurnal Kajian Perbatasan Antarnegara, Diplomasi dan Hubungan Internasional*, 1(1), 9–17.
- Surajiyo & Dahlan. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sdm Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 24(2), 39–58.
- Suryani, N. K., & Yoga, G. A. D. M. (2018). KONFLIK DAN STRES KERJA DALAM ORGANISASI. *Widya Manajemen*, 1(1), 99–113.
- Srimiatun, & Prihatinta, T. (2017). Pengaruh Komunikasi dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun. *Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun*, 1(1), 19–28. <http://journal.pnm.ac.id/>
- Tumpai, Ratklif Vebrianto Rossanty, N. P. E. (2020). Pengaruh pengembangan karir dan manajemen konflik terhadap kinerja bpjs kesehatan cabang palu. *Ilmu Manajemen*, 6(2), 167–176.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.

Wandi, D., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18–30, ISSN:1098-6596.

Yatiningrum, A., Supriyono, & Ruslan, M. (2016). Pengaruh kedisiplinan kerja, komunikasi kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dinas peternakan dan kesehatan hewan kabupaten probolinggo. *Jurnal ECOBUSS*, 4(2), 1–18.

