

**PENGARUH KOMPENSASI DAN KONFLIK KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO)
Mail Processing Center Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :
ARDY AFRIANSYAH
NIM. 12010110120009

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ardy Afriansyah
Nomor Induk Mahasiswa : 12010110120009
Fakultas/ Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen
Judul Skripsi : **Pengaruh Kompensasi dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Mail Processing Center Semarang)**
Dosen Pembimbing : Dra. Rini Nugraheni, MM.

Semarang, 24 September 2014
Dosen Pembimbing,

(Dra. Rini Nugraheni, MM.)
NIP. 195612031984032001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Ardy Afriansyah
Nomor Induk Mahasiswa : 12010110120009
Fakultas/ Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen
Judul Skripsi : **Pengaruh Kompensasi dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Mail Processing Center Semarang)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 30 September 2014

Tim Penguji

1. Dra. Rini Nugraheni, MM (.....)

2. Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si. (.....)

3. Mirwan Surya P., SE, MM. Ph.D. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Ardy Afriansyah, 12010110120009 menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kompensasi dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Mail Processing Center Semarang)** adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam proposal ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 24 September 2014

Yang membuat pernyataan,

Ardy Afriansyah
NIM : 12010110120009

ABSTRAK

Sumber daya manusia adalah aset utama dalam setiap berjalannya aktivitas di dalam perusahaan. Untuk itu perhatian yang optimal harus diberikan kepada karyawan sebagai sumber daya manusia yang ada pada perusahaan untuk memperoleh kinerja karyawan seperti yang diharapkan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, di antaranya kompensasi yang diberikan perusahaan dan adanya konflik di dalam perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompensasi dan konflik kerja terhadap kinerja perawat.

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) *Mail Processing Center* Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel 66 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, untuk menguji pengaruh kompensasi dan konflik kerja terhadap kinerja. Hasil penelitian mendapatkan bahwa persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,481 X1 - 0,290 X2$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sedangkan konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

Kata Kunci : Kompensasi, Konflik Kerja, Kinerja

ABSTRACT

Human resources are the main asset in any activity goes on in the company. For the optimal attention should be given to employees as human resources in the company to obtain the employee's performance as expected. Many factors affect the performance of the employees, including the compensation provided by the company and the conflict within the company. This study aims to analyze the influence of compensation and conflicts on the performance of nurses work.

The population of this research is employees of PT. Pos Indonesia (PERSERO) Mail Processing Center Semarang. The sampling technique used is simple random sampling technique, the sample size of 66 people. Data is collected through questionnaire method. The analytical method used is multiple linear regression, to examine the effect of compensation and labor conflicts on the performance results of a study reported the following regression equation : $Y = 0,481 X1 - 0,290 X2$.

The results showed that compensation is positive and significant effect on the performance of work while conflict and a significant negative effect on performance.

Keywords : Compensation , Labor Conflict , Performance

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Jangan tanya apa yang telah dilakukan oleh orang tua untukmu, tapi tanyalah apa yang dapat kamu lakukan untuk orang tua mu.

Jika kita hidup setiap hari seperti hari terakhir bagi kita, kita akan menciptakan sesuatu yang benar-benar besar akhirnya – STEVE JOBS

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak Trijoto S.P
Ibu Suyanti
Roby Saputra S.P
Muhammad Yardhan W.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kompensasi dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” (Studi pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Mail Processing Center Semarang).**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Penulisan skripsi ini dapat terwujud atas doa, dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, pengarahan, petunjuk dan dorongan yang telah diberikan yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. Mohamad Nasir, Msi., Akt., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
2. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dra. Rini Nugraheni, MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan segala bimbingan, arahan serta petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Dr. H. Susilo Toto Rahardjo, SE., MT selaku dosen wali Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
5. Terimakasih kepada segenap dosen, staf pengajar, staf perpustakaan dan TU di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP yang telah memberikan ilmu dan pelajaran selama duduk di bangku perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Trijoto S.P. dan Ibu Suyanti serta Roby Saputra S.P. dan adikku tersayang Muhammad Yardhan. Terimakasih atas doa yang dipanjatkan, serta dukungan, semangat dan motivasi yang diberikan kepada penulis.

7. Terima kasih untuk Nery Ermaya sebagai kekasih yang selalu memberikan cinta, kasih, sayang, semangat, motivasi, keceriaan, dukungan serta doa kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
8. Anak-anak Metro-Lampung yang telah menjadi teman sepermainan dari awal perkuliahan sampai saat ini.
9. Sahabat SMA Lina, Ananti dan Clara yang telah sidang duluan sehingga memicu semangat penulis untuk lebih cepat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih untuk teman-teman kosan Manteb 51, Tommy, Tunjung, Dhista serta senior maupun junior yang telah menjadi teman kosan selama ini.
11. Teman-teman KKN Desa Selokaton, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Kendal.
12. Sahabat seperjuangan, Dhany, Hanafi, Uud, Ismail, Amin dan teman-teman Manajemen R1 angkatan 2010 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih telah memberikan keceriaan, canda tawa, keusilan, persahabatan, berjuang bersama demi gelar sarjana selama 4 tahun ini.
13. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan agar dapat membuat penulis menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 24 September 2014

Penulis

Ardy Afriansyah

NIM.12010110120009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Kinerja.....	13
2.1.2 Kompensasi.....	16

2.1.3	Konflik Kerja	21
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3	Penelitian Terdahulu.....	27
2.4	Kerangka Pemikiran	28
2.5	Hipotesis	29
BAB III	METODE PENELITIAN.....	30
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.3	Jenis dan Sumber Data	34
3.4	Metode Pengumpulan Data	35
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	36
3.6	Metode Analisis.....	37
3.6.1	Uji Instrumen	37
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.6.4	Uji Hipotesis (Godness of Fit)	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	43
4.2	Gambaran Umum Responden.....	46
4.3	Hasil Penelitian.....	50
4.3.1	Analisis Deskriptif	50
4.3.1.1	Analisis Indeks Variabel Kompensasi.....	51
4.3.1.2	Analisis Indeks Variabel Konflik Kerja	53

4.3.1.3 Analisis Indeks Variabel Kinerja.....	54
4.3.2 Uji Instrumen Penelitian	55
4.3.2.1 Uji Validitas.....	55
4.3.2.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.3.1 Uji Normalitas	58
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	61
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	63
4.3.4 Analisis Regresis Linear Berganda.....	64
4.3.5 Uji Godness of Fit.....	65
4.3.5.1 Uji Parsial (Uji t)	65
4.3.5.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)	67
4.3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.4 Pembahasan	69
4.4.1 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja.....	69
4.4.2 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja	71
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran	74
5.3 Keterbatasan Penelitian	75
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data <i>Grade</i> Kinerja Karyawan	6
Tabel 1.2	Data Keluhan Pelanggan.....	7
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	49
Tabel 4.4	Indeks Variabel Kompensasi	52
Tabel 4.5	Indeks Variabel Konflik Kerja.....	53
Tabel 4.6	Indeks Variabel Kinerja	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.8	Rekapitulasi Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.9	Tests of Normality	59
Tabel 4.10	Descriptive Statistics.....	61
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi.....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	66
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi MPC Semarang.....	46
Gambar 4.2 Uji Normal Q-Plot.....	59
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Ijin Penelitian.....	80
Lampiran B Kuesioner dan Tabulasi Hasil Kuesioner.....	82
Lampiran C Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
Lampiran D Hasil Uji asumsi Klasik	98
Lampiran E Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i>	102
Lampiran F Hasil Wawancara Prasurevei	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam perusahaan, sumber daya manusia adalah aset utama dalam setiap berjalannya suatu kegiatan. Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan suatu potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. Kerena tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi juga tergantung pada sumber daya manusia/karyawan. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, perusahaan tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi.

Douglas (2000) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Handoko, 2008). Kinerja (*performance*) juga dapat di artikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam mewujudkan planning suatu organisasi.

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu (Mahsun, 2006).

Kinerja sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan dan setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Pentingnya peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan agar dapat dimanfaatkan seefektif mungkin, diperlukan cara untuk dapat menggerakkan agar manusia atau para karyawan mau bekerja dan menggunakan skill atau kemampuan yang dimilikinya secara maksimal.

Tujuan tersebut dapat tercapai jika perusahaan memiliki sumber daya manusia yang baik dan memiliki kinerja yang tinggi. Namun kinerja karyawan didalam suatu organisasi tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja karyawan mengalami penurunan. Terciptanya kinerja pegawai yang tinggi sangatlah tidak mudah dikarenakan kinerja karyawan dapat timbul apabila organisasi mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan. Salah satu upaya yang dapat ditempuh perusahaan untuk dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah pemberian kompensasi karena kepuasan kompensasi dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja (Handoko, 2008).

Kompensasi menurut Simamora (2004) adalah meliputi kembalian finansial dan jasa-jasa terwujud dan tunjangan-tunjangan yang diterima oleh para karyawan sebagai bagian hubungan kepegawaian. Kompensasi merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi. Dengan memberikan kompensasi, organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan ataupun motivasi untuk membantu mencapai sasaran tujuan perusahaan.

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2011). Bentuk langsung berupa upah, gaji, komisi, dan bonus. Sementara yang tidak langsung berupa asuransi, bantuan sosial, uang cuti, uang pensiun, pelatihan, dan sebagainya. Selain itu bentuk bukan finansial berupa unsur-unsur jenis pekerjaan dan lingkungan pekerjaan. Bentuk unsur pekerjaan meliputi tanggung jawab, perhatian dan penghargaan dari pimpinan, sementara bentuk lingkungan pekerjaan berupa kenyamanan kondisi kerja, distribusi pembagian kerja, dan kebijakan perusahaan. Menurut Hasibuan (2002) kebijakan kompensasi, baik besarnya, susunannya, maupun waktu pembayarannya dapat mendorong gairah kerja dan keinginan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal sehingga membantu terwujudnya sasaran perusahaan.

Kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karya mereka di antara karyawan itu sendiri, keluarga dan masyarakat. Kemudian program kompensasi juga penting

bagi perusahaan, karena hal itu mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumberdaya manusia atau dengan kata lain agar karyawan mempunyai loyalitas dan komitmen yang tinggi pada perusahaan (Handoko, 2003).

Dalam suatu perusahaan, diperlukan juga hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahannya. tetapi di dalam perusahaan konflik juga sering terjadi dan dapat terjadi antar individu, antara individu dan kelompok, dan antar kelompok, namun jika komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan maupun sesama pegawai dapat terjalin maka kecil kemungkinan konflik itu dapat terjadi di dalam suatu perusahaan. Konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. (H Malayu S.P. Hasibuan, 2003)

Pada dasarnya bahwa, konflik yang terjadi didalam suatu perusahaan sangatlah berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan, sehingga dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan. Maka dari itu untuk mencapainya tujuan yang diharapkan oleh perusahaan, seorang pimpinan harus selalu memperhatikan lingkungan kerja dan kondisi kerja yang ada di dalam perusahaan. Terkadang sebagian besar seorang pimpinan kurang memperhatikan lingkungan kerja dan kondisi kerja karyawan, sehingga dengan kurangnya perhatian dari pimpinan sering terjadi konflik antar karyawan di dalam lingkungan kerja perusahaan. Namun konflik tidak selalu mempunyai efek negatif bagi perusahaan yang dapat menciptakan gejolak dalam organisasi atau hubungan interpersonal karyawan, menumbuhkan ketidakpercayaan, membangun perasaan ingin selalu menang, atau

memperlebar jurang kesalahpahaman antar karyawan. Akan tetapi konflik juga dapat menjadi positif ketika konflik dapat mendorong kreativitas, membuat perubahan baru bagi perusahaan, merubah sudut pandang karyawan, dan mengembangkan kemampuan manusia untuk dapat menangani perbedaan interpersonal. (Abdul-Azeez, 2010).

PT Pos Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa surat pos, paket, logistik serta jasa keuangan, sehingga peranan sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut sangat penting untuk tercapainya tujuan perusahaan. *Mail Processing Centre* (MPC) atau Sentral Pengolahan Pos Semarang sebagai kantor tempat pengolahan semua kegiatan pengiriman dan penerimaan jasa perposan untuk kota semarang maupun dari luar kota dilakukan di MPC. Dari data yang didapat dari PT. Pos Indonesia (PERSERO) *Mail Processing Center* Semarang diperoleh data grade kinerja karyawan kantor MPC Semarang dalam tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Data Grade Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO)
Mail Processing Central (MPC) Semarang Tahun 2014

No	Grade	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Jumlah Karyawan	Presentase %
1.	01	5200	6000	0	0
2.	02	4900	5150	0	0
3.	03	4600	5850	0	0
4.	04	4300	4550	0	0
5.	05	4000	4250	0	0
6.	06	3700	3950	0	0
7.	07	3400	3650	0	0
8.	08	3100	3350	4	2,1 %
9.	09	2800	3050	24	12,6 %
10.	10	2500	2750	83	43,4 %
11.	11	2200	2450	33	17,3 %
12.	12	1900	2150	6	3,1 %
13.	13	1600	1850	4	2,1 %
14.	14	1300	1550	6	3,1 %
15.	15	1000	1250	18	9,4 %
16.	16	700	950	0	0
17.	17	400	650	13	6,8 %
Total				191	100 %

Sumber : PT. Pos Indonesia Mail Processing Center Semarang, 2014

Tabel di atas menjelaskan bahwa tingkat kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) *Mail Processing Center* Semarang dari 191 karyawan pada tahun 2014, ditunjukkan nilai minimal seorang pekerja adalah 400 dan nilai maksimal 6000, dalam tabel diatas menjelaskan tidak ada karyawan yang mencapai nilai maksimal dan karyawan paling banyak terdapat pada grade 10

dengan nilai 2500 sampai 2750 yaitu sebanyak 43,4% atau 83 karyawan berada pada level ini, ini tentu saja harus mendapat perhatian dari manajemen PT. Pos Indonesia (PERSERO) *Mail Processing Center* Semarang mengapa hal tersebut dapat terjadi yang mengakibatkan belum optimalnya kinerja karyawan.

Belum optimalnya kinerja karyawan akan menyebabkan terhambatnya aktivitas perusahaan dan akan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Hal ini dapat dilihat dari data yang dari PT. Pos Indonesia (PERSERO) *Mail Processing Center* Semarang diperoleh data jumlah keluhan pelanggan pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2014. Data jumlah keluhan pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini :

Tabel 1.2
Data Keluhan Pelanggan PT. Pos Indonesia (PERSERO)
***Mail Processing Center* Semarang**
bulan April – Mei Tahun 2014

No	Bulan	Jumlah Keluhan Pelanggan
1	April	128
2	Mei	140
3	Juni	154

Sumber : PT. Pos Indonesia Mail Processing Center Semarang,
2014

Tabel 1.2 menjelaskan terjadi peningkatan keluhan dari pelanggan pada kantor MPC. Dari data keluhan dari pelanggan tersebut juga dapat dimungkinkan bahwa kinerja karyawan yang belum optimal. PT. Pos sebagai perusahaan yang

bergerak di bidang jasa dan mengutamakan kepuasan konsumen, seharusnya dapat meminimalkan tingkat keluhan dari pelanggan.

Kegiatan wawancara prasurvei (hasil wawancara terlampir) juga dilakukan terhadap beberapa karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) *Mail Processing Center* Semarang, yang dapat di tarik kesimpulan bahwa adanya karyawan yang merasa masih belum menerima kompensasi sesuai dengan kinerja dan masa kerjanya, kurang harmonisnya hubungan antar karyawan karena kedudukan atau jabatan, rekan kerja yang kurang mengerti beban kerja dalam tim, perbedaan pendapat antar karyawan yang berakhir dengan emosi.

Hasil dari wawancara tersebut di indikasi permasalahan di lapangan terletak pada kompensasi yang dirasa kurang terutama masalah gaji dan juga hubungan sesama rekan kerja atau teman kerja yang masih terdapat konflik sehingga terdapat hubungan yang kurang harmonis diantara karyawan. Jika setiap tahunnya terjadi kinerja karyawan yang belum optimal maka akan berdampak negatif bagi perusahaan karena dapat menghambat kegiatan perusahaan.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dijadikan permasalahan penelitian mengenai **“Pengaruh Kompensasi dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Organisasi atau perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya, dituntut untuk dapat lebih memperhatikan faktor-faktor yang

mempengaruhinya seperti kompensasi yang diberikan dan konflik kerja yang terjadi pada setiap karyawan. Kepuasan kompensasi dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja (Handoko, 2008). Apabila karyawan merasa kompensasi yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diinginkannya, memungkinkan karyawan akan lebih bekerja dengan baik. Sedangkan konflik kerja apabila tidak ditangani dengan baik akan berdampak pada penurunan kinerja ini sependapat dengan pernyataan S.P. Robbin (2006), konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika suatu pihak menganggap pihak lain secara negative mempengaruhi atau akan mempengaruhi sesuatu/seseorang. Hal ini dikarenakan, dengan perasaan senang dan keadaan lingkungan kerja yang nyaman, karyawan akan menjalankan pekerjaan dengan sepenuh hati serta sungguh-sungguh.

Berdasarkan latar belakang di atas, diketahui bahwa jumlah karyawan PT. Pos Indonesia (PERSERO) *Mail Processing Center* Semarang dari 191 karyawan tetap pada tahun 2014 masih belum maksimal, hal tersebut ditunjukkan bahwa 43,4% atau sebanyak 83 karyawan masih berada pada grade 10 dengan nilai 2500 sampai 2750 dan dengan meningkatnya keluhan dari pelanggan setiap bulannya. Kejadian ini menunjukkan kurang optimalnya kinerja karyawan di perusahaan yang kadang juga bisa dipengaruhi oleh adanya rasa kurang puas karyawan terhadap kompensasi yang di dapat dari perusahaan dan masalah yang terjadi antar karyawan yang menyebabkan konflik sehingga berdampak pada kinerja karyawan. Dari masalah penelitian tersebut maka pertanyaan penelitian yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan *Mail Processing Center* pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Semarang?
2. Bagaimana pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan *Mail Processing Center* pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Semarang?

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Pentingnya pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan *Mail Processing Center* pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Semarang.
2. Pentingnya pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan *Mail Processing Center* pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Semarang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan *Mail Processing Center* pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Semarang.
2. Menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan *Mail Processing Center* pada Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Bila tujuan penelitian ini dapat dicapai, maka manfaat yang diharapkan akan dapat diperoleh dengan melakukan penelitian ini, antara lain :

1. Bagi pihak Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan pada perusahaan tersebut dalam mencari pemecahan masalah yang dihadapi berkaitan dengan kompensasi dan konflik kerja. yang terjadi di dalam perusahaan.

2. Bagi pihak Universitas Diponegoro

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

3. Bagi pihak lain

Sebagai bahan bacaan dan literature untuk memberikan informasi dan wawasan tambahan bagi penelitian selanjutnya dan bagi semua pihak yang membutuhkan dalam rangka menambah ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya dalam hal kompensasi dan konflik kerja.

1.5 Sitematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini yang merupakan laporan dari hasil penelitian, direncanakan terdiri dari lima bab, masing-masing bab berisi :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam penulisan bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi teori-teori yang mendasari masalah yang diteliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, menentukan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan dan serta metode analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian serta analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh penelitian dan saran-saran / masukan-masukan yang berguna dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2006), Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika (Prawirosentono, 2008). Menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Hakim (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja.

Kinerja sering disebut sebagai tolak ukur prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target

tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Hal ini juga didukung oleh pendapat Cokroaminoto (2007) pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas –tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator – indikator keberhasilan yang sudah diterapkan.

2.1.1.2 Pengukuran Kinerja Karyawan

Menurut Fuad Mas'ud (2004) menyatakan ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, antara lain sebagai berikut :

a. Kualitas

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

b. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas orang lain.

d. Efektivitas

Tingkat pengguna sumber daya manusia dalam organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam pengguna sumber daya manusia.

e. Komitmen Kerja

Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab kerja dengan perusahaan.

2.1.1.3 Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi oleh Mangkunegara (2004) sebagai berikut:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Rahmatullah (2009), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian latar belakang, demografi dan motivasi kerja serta disiplin kerja.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude*, personality dan pembelajaran.
3. Faktor organisasi terdiri dari sistem atau bentuk organisasi sumber daya, kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, kompensasi, budaya kerja, budaya organisasi, penghargaan, struktur, diklat dan *job design*.

2.1.2 Kompensasi

2.1.2.1 Pengertian Kompensasi

Setiap orang pada dasarnya bekerja ingin memperoleh uang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Seorang karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan akan bekerja keras dan semakin menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan untuk memperoleh imbalan sesuai yang diinginkan dan karena itulah perusahaan memberikan balas jasa atas kinerja karyawan tersebut terhadap perusahaan yaitu dengan jalan memberikan kompensasi. Salah satu cara manajemen untuk meningkatkan prestasi kerja, memotivasi dan meningkatkan kinerja para karyawan adalah melalui kompensasi (Mathis dan Jackson, 2001).

Kompensasi merupakan pengaturan keseluruhan pemberian balas jasa bagi *employers* maupun *employees* baik yang berupa finansial maupun

nonfinansial (Martoyo, 2007). Menurut Swasto (2011), kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi tenaga dan pikiran yang telah disumbangkan pada organisasi. Drs. Malayu S.P. Hasibuan (2003) mengatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan balas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kompensasi ialah sistem balas jasa yang diterima oleh pegawai dari organisasi atau perusahaan atas usaha yang telah dilakukannya dalam mencapai tujuan organisasi

2.1.2.2 Tujuan Kompensasi

Besar kecilnya kompensasi mencerminkan status, pengakuan, dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan seorang pegawai. Semakin tinggi jabatan seorang pegawai, maka semakin tinggi pula jumlah kompensasi yang didapatkannya. Tujuan pemberian kompensasi adalah sebagai ikatan kerja sama, motivasi, kepuasan kerja serta disiplin karyawan terhadap perusahaan. Dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia karangan Herman Sofyandi (2008), tujuan pemberian kompensasi yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menjalin ikatan kerjasama antara pimpinan dengan karyawan. Artinya bahwa dengan terjalinnya kerjasama secara formal akan terbentuk komitmen yang jelas mengenai hak dan kewajiban yang harus dipikul masing-masing.
2. Memberikan kepuasan kepada karyawan. Artinya bahwa melalui kepuasan yang dirasakan para karyawan, maka karyawan akan memberikan prestasinya yang terbaik.

3. Untuk memotivasi karyawan dalam bekerja. Kompensasi dimaksudkan agar karyawan lebih bersemangat untuk bekerja dalam rangka memenuhi kebutuhannya.
4. Untuk menciptakan disiplin kerja. Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar, maka disiplin karyawan semakin baik. Mereka akan menyadari dan mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.

Sedangkan dalam bukunya Sedarmayanti (2001) tujuan sistem kompensasi dalam suatu organisasi harus diatur agar merupakan sistem yang baik dalam organisasi. Adapun tujuan sistem kompensasi yang baik antara lain yaitu sebagai berikut:

- a. Menghargai prestasi kerja

Pemberian kompensasi yang memadai adalah suatu penghargaan organisasi terhadap prestasi kerja para pegawainya. Hal tersebut akan mendorong kinerja pegawai yang sesuai dengan yang diinginkan organisasi.

- b. Menjamin keadilan

Dengan adanya sistem kompensasi yang baik akan menjamin adanya keadilan diantara pegawai dalam organisasi. Masing-masing pegawai akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan tugas, fungsi, jabatan, dan prestasi kerjanya.

- c. Mempertahankan pegawai

Dengan sistem kompensasi yang baik para pegawai akan lebih betah atau bertahan bekerja pada organisasi itu. Hal ini berarti mencegah keluarnya pegawai dari organisasi untuk mencari pekerjaan yang lebih menguntungkan.

d. Memperoleh pegawai yang bermutu

Dengan sistem kompensasi yang baik akan menarik lebih banyak calon pegawai, dengan banyaknya pelamar atau calon pegawai maka peluang untuk memilih pegawai yang bermutu akan lebih banyak.

e. Pengendalian biaya

Dengan sistem kompensasi yang baik akan mengurangi seringnya pelaksanaan rekrutmen sebagai akibat dari makin seringnya pegawai yang keluar mencari pekerjaan yang lebih menguntungkan. Hal ini berarti penghematan biaya untuk rekrutmen dan seleksi calon pegawai baru.

f. Memenuhi peraturan

Sistem administrasi kompensasi yang baik merupakan suatu tuntutan suatu organisasi yang baik dituntut untuk memiliki sistem administrasi kompensasi yang baik.

2.1.2.3 Fungsi Kompensasi

Adapun fungsi pemberian kompensasi menurut Martoyo (2000) antara lain yaitu:

a. Pengalokasian sumber daya manusia secara efisien

Fungsi ini menunjukkan bahwa pembeian kompensasi yang cukup baik pada karyawan yang berprestasi baik akan mendorong para karyawan untuk bekerja lebih baik kearah pekerjaan yang lebih produktif. Dengan kata lain ada kecenderungan para karyawan dapat bergeser atau berpindah dari yang

kompensasinya rendah ketempat kerja yang kompensasinya tinggi dengan cara menunjukkan prestasi kerja yang lebih baik.

b. Mendorong stabilitas dan pertumbuhan ekonomi

Sebagai akibat aplikasi dan penggunaan sumber daya manusia, dalam organisasi yang bersangkutan secara efisien dan efektif tersebut maka dapat diharapkan bahwa sistem pemberian kompensasi tersebut secara langsung dapat memberikan stabilitas organisasi dan secara tidak langsung ikut andil dalam mendorong stabilisasi dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

c. Penggunaan sumberdaya manusia secara lebih efisien dan efektif

Dengan pemberian kompensasi yang tinggi kepada karyawan mengandung implikasi bahwa organisasi akan menggunakan tenaga kerja karyawan dengan seefisien mungkin. Sebab dengan cara demikian organisasi yang bersangkutan akan memperoleh manfaat dan keuntungan semaksimal mungkin. Disinilah produktifitas karyawan sangat menenukan.

2.1.2.4 Jenis Kompensasi

Bentuk bentuk atau macam – macam kompensasi dapat dikelompokkan sebagai berikut (Simamora, 2001) :

a. Kompensasi Finansial.

1. Kompensasi finansial langsung (*direct financial compensation*).

Terdiri dari bayaran (*pay*) yang diperoleh seseorang dalam bentuk gaji, upah, bonus dan komisi.

2. Kompensasi finansial tidak langsung (*indirect financial compensation*).

Disebut juga dengan tunjangan (meliputi imbalan finansial yang tidak tercakup dalam kompensasi langsung).

b. *Kompensasi Non Finansial (Non Financial Compensation).*

Terdiri dari kepuasan yang diperoleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri, atau dari lingkungan psikologis dan atau fisik dimana orang tersebut bekerja. Meliputi dari kepuasan yang didapat dari pelaksanaan tugas – tugas yang bermakna yang berhubungan dengan pekerjaan. Contoh bentuk kompensasi non finansial adalah tugas yang menarik, tantangan, tanggung jawab, peluang atau pengakuan, perasaan akan pencapaian, peluang akan promosi.

2.1.3 Konflik Kerja

2.1.3.1 Pengertian Konflik

Konflik adalah bagian yang tidak terhindarkan dari kehidupan organisasi karena tujuan dari pemangku kepentingan yang berbeda seperti manajer dan staf yang sering tidak sesuai. Konflik organisasi dapat dianggap sebagai sengketa yang terjadi ketika kepentingan, tujuan atau nilai-nilai dari individu atau kelompok yang berbeda tidak kompatibel satu sama lain. Veithzal Rivai (2004) berpendapat bahwa konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Serta menurut S.P. Robbin (2006), konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika suatu pihak menganggap pihak lain secara negative mempengaruhi

atau akan mempengaruhi sesuatu/seseorang yang menjadi kepedulian pihak pertama. Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa konflik adalah proses interaksi sosial, dimana dua orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih yang berbeda atau bertentangan dalam pendapat dan tujuan mereka.

2.1.3.2 Faktor-faktor Penyebab Konflik

Dari proses konflik yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya konflik dalam perusahaan dapat dikelompokkan dalam 3 hal yang utama (Lies Indriyatni, 2010), yaitu :

1. Komunikasi : yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan perpindahan dan pemahaman ‘makna’ dari satu orang ke orang lain. Hanya dengan komunikasi segala informasi dan/ atau gagasan dapat disampaikan kepada pihak lain. Komunikasi yang tidak efektif akan berpotensi menimbulkan konflik.
2. Struktur : adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang aktivitas atau operasional kerja dari suatu perusahaan/organisasi itu dalam mencapai sasaran atau tujuan, secara struktural yang tercipta. Adanya sesuatu yang mengganggu terlaksananya aktivitas secara sistemik akan menimbulkan konflik secara struktural.
3. Pribadi : yaitu hal-hal yang ada pada diri pribadi orang per orang, seperti kepribadian, norma-norma yang dianut, kebiasaan hidup atau budaya. Bila orang saling berhubungan atau berinteraksi dapat berpotensi menimbulkan konflik.

2.1.3.3 Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Perusahaan

Untuk dapat mengetahui bagaimana pengaruh konflik terhadap kinerja perusahaan atau bagaimana konflik dapat bertindak sebagai kekuatan untuk meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan maka dapat di lihat melalui jenis-jenis konflik itu sendiri, yaitu:

1. Konflik Fungsional,
 - a. Konflik ini bersifat konstruktif, artinya :
 1. Dapat memperbaiki kualitas keputusan yang diambil
 2. Merangsang kreativitas dan inovasi
 3. Mendorong perhatian dan keingintahuan diantara anggota
 4. Menjadi saluran yang merupakan sarana penyampaian masalah dan peredaan ketegangan
 - b. Konflik ini penangkal bagi pemikiran kelompok, artinya tidak memberi kesempatan suatu kelompok secara pasif menerima begitu saja keputusan-keputusan yang diambil, yang mungkin didasarkan pada asumsi yang lemah, atau tidak relevan.
 - c. Konflik ini menentang status quo dan memunculkan atau menciptakan gagasan gagasan baru, mengadakan penilaian ulang terhadap sasaran dan kegiatan perusahaan/organisasi untuk mencapai perubahan.

2. Konflik Disfungsional

Seperti yang terungkap dalam definisi di atas, konflik ini terjadi karena adanya salah satu pihak yang tidak melakukan fungsi sebagaimana yang

seharusnya. sehingga akan mengganggu /menghambat aktivitas secara keseluruhan dengan kata lain konflik ini akan mengganggu kinerja perusahaan/organisasi secara keseluruhan. Konsekwensi destruktif konflik ini pada kinerja organisasi adalah :

- a. Timbul oposisi yang tidak terkendali dan memunculkan ketidakpuasan, sehingga hilang rasa kebersamaan yang pada akhirnya dapat mendorong rasa untuk menghancurkan orang lain
- b. Mengurangi efektivitas organisasi/perusahaan
- c. Menghambat komunikasi
- d. Mengurangi kekompakan anggota/karyawan
- e. Dikalangkannya sasaran/kepentingan bersama, karena pertikaian antar anggota
- f. Menghentikan berfungsinya kelompok berpotensi mengancam kelangsungan hidup kelompok/organisasi.

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan

Adanya sistem kompensasi yang baik pada suatu perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja para karyawan. Apabila perusahaan memberikan tambahan kompensasi pada karyawan, maka karyawan cenderung akan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya. Jika karyawan merasa imbalan yang diterimanya telah sebanding dengan kontribusi yang diberikannya kepada perusahaan, maka karyawan akan berusaha untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kinerjanya dikemudian hari. Namun apabila karyawan merasa kompensasi yang

diperolehnya kurang sesuai dengan apa yang telah diberikan kepada perusahaan, maka karyawan cenderung tidak mau untuk berusaha meningkatkan kinerjanya.

Mahmudi (2005) menyatakan bahwa kompensasi yang tinggi menuntut prestasi, kompetensi dan kualitas yang tinggi. Dengan adanya pemberian kompensasi yang tinggi dari perusahaan maka diharapkan karyawan memiliki kinerja yang tinggi. Daft (2006) juga mengatakan bahwa sebagian besar organisasi yang ada saat ini mengembangkan rencana-rencana kompensasi berdasarkan pada standar pembayaran pada kinerja untuk meningkatkan produktivitas. Pembayaran pada kinerja berarti mengaitkan setidaknya sebagian dari kompensasi pada usaha dan kinerja karyawan, apakah itu dalam bentuk bonus, insentif atau yang lainnya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anoki (2010) menemukan kepuasan kompensasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi pemberian kompensasi yang diterima oleh seorang karyawan maka akan semakin membuat kinerja karyawan lebih baik dalam bekerja dan sebaliknya semakin rendah pemberian kompensasi maka kinerja karyawan akan semakin menurun.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁ = Kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

2.2.2 Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan

Konflik merupakan bagian yang tak terelakkan dari kehidupan organisasi karena tujuan pemangku kepentingan yang berbeda, baik manajer dengan karyawan maupun karyawan dengan karyawan lain yang sering tidak sesuai. Hasibuan (2003) mendefinisikan Konflik adalah Persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Ikeda et al (2005) dalam Hotepo (2010) mengamati bahwa konflik organisasi melibatkan konflik interpersonal dengan rekan kerja atau supervisor, atau konflik antarkelompok dalam bagian yang berbeda dari sebuah organisasi

Penanganan situasi konflik dalam karyawan yang tidak tepat dan bijaksana dapat berimbas pada suasana kerja karyawan. Hal tersebut tidak berhenti pada situasi itu saja tapi dapat berlanjut menjadi sebuah beban pada karyawan itu sendiri. Kemampuan karyawan dalam menghadapi konflik/tekanan tentu saja tidak sama. Proses tindak lanjut dari penanganan konflik yang melanda karyawan tentu saja harus dilakukan dengan cepat, tepat dan bijaksana terutama bagi karyawan yang memiliki daya tahan terhadap masalah/tekanan yang rendah. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari terganggunya sistem kerja, suasana kerja dan yang terutama kinerja dari karyawan itu sendiri

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Denny (2010) menemukan konflik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Jika tidak ada konflik kerja yang terjadi dalam lingkungan kerja maka kinerja karyawan dapat meningkat dan sebaliknya jika konflik kerja dalam lingkungan kerja sering terjadi maka membuat kinerja karyawan dapat menurun.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂ = Konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Pada jurnal penelitian pada tahun 2014 yang dilakukan oleh Ngui Thomas Katua, Elegwa Mukulu, Dan Hazel Gachoka Gachunga dengan judul “Effect Of Reward and Compensation Strategies on The Performance of Commercial Banks In Kenya” menunjukkan bahwa kompensasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada jurnal penelitian pada tahun 2013 yang dilakukan oleh Jane Nelima Wekesa dan Silas Nyaroo M.A dengan dengan judul “Effect of Compensation on Performance of Public Secondary School Teachers in Eldoret Municipality Kenya” menunjukkan bahwa tidak memuaskannya kompensasi yang diberikan dapat menimbulkan ketidaknyaman dalam bekerja dan mempengaruhi kinerja karyawan.

Pada jurnal penelitian pada tahun 2010 yang dilakukan oleh O M Hotepo, A S S Asokere, I A Abdul-Azeez¹, dan S S A Ajemunigbohun dengan judul “Empirical Study of the Effect of Conflict on Organizational Performance in Nigeria” menunjukkan dengan bahwa konflik mengakibatkan kurang optimalnya kinerja karyawan terhadap kepentingan perusahaan.

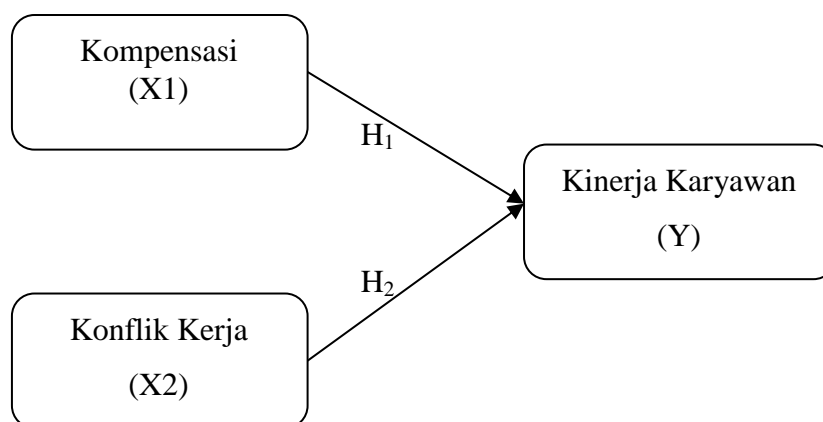
Pada jurnal penelitian pada tahun 2005 yang dilakukan oleh Carsten K. W. De Dreu dan Bianca dengan dengan judul “Conflict in Organization : Beyond Effectiveness and Performance” menunjukkan bahwa adanya konflik pada pekerjaan akan mengurangi efektifitas dan kinerja dalam organisasi.

Pada penelitian pada tahun 2010 yang dilakukan oleh Dhenny Nur Diansyah dengan judul Pengaruh *job stressor* dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah yang menggunakan analisis regresi berganda sebagai alat analisisnya menemukan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan untuk menunjukkan arah bagi suatu penelitian agar penelitian dapat berjalan pada lingkup yang telah ditetapkan Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini

2.5 Hipotesis

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis juga merupakan proporsi yang akan di uji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian (Nanang, 2010).

Sehubungan dengan uraian di atas maka dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₁ = Kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H₂ = Konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan di tarik kesimpulan (Sugiyono, 2004). Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen atau variabel terikat (Sugiyono, 2002). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebasnya adalah kompensasi dan konflik kerja.

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas atau independen (Sugiyono, 2002). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikatnya adalah kinerja.

3.1.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan definisi dari variabel yang telah dipilih oleh peneliti yang digunakan untuk memahami lebih mendalam tentang

variabel pada penelitian ini. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kompensasi

Menurut Herman Sofyandi (2008), kompensasi adalah suatu bentuk biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan dengan harapan bahwa perusahaan akan memperoleh imbalan dalam bentuk prestasi kerja dari karyawannya.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kompensasi menurut Simamora (2004) adalah sebagai berikut :

- a. Upah dan gaji

Upah biasanya berhubungan dengan tarif gaji per jam. Upah merupakan basis bayaran yang kerap kali digunakan bagi pekerja-pekerja produksi dan pemeliharaan. Gaji umumnya berlaku untuk tarif bayaran mingguan, bulanan, atau tahunan.

- b. Insentif atau Bonus

Insentif adalah tambahan kompensasi di atas atau di luar gaji atau upah yang diberikan oleh organisasi.

- c. Tunjangan

Contoh-contoh tunjangan adalah asuransi kesehatan dan jiwa, liburan yang ditanggung perusahaan, program pensiun, dan tunjangan lainnya yang berkaitan dengan hubungan kepegawaian.

- d. Fasilitas

Contoh-contoh fasilitas adalah kenikmatan/fasilitas seperti mobil perusahaan, keanggotaan klub, tempat parkir khusus, atau akses ke

pesawat perusahaan yang diperoleh karyawan. Fasilitas dapat mewakili jumlah substansial dari kompensasi, terutama bagi eksekutif yang dibayar mahal.

2. Konflik Kerja

Menurut Mangkunegara (2005), konflik kerja merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur konflik kerja adalah sebagai berikut :

- a. Perbedaan persepsi
- b. Perbedaan dalam memahami tujuan
- c. Pelaksanaan tugas
- d. Koordinasi kerja yang tidak dilakukan
- e. Komunikasi
- f. Perbedaan status atau jabatan

3. Kinerja

Menurut Malthis dan Jackson (2010) kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Adapun indikator kinerja karyawan menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) adalah sebagai berikut :

1. Mampu meningkatkan target pekerjaan
2. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan
5. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2004), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan bagian *Mail Processing Center* pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Cabang Semarang sejumlah 191 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004). Sampel diambil berdasarkan *random sampling (probability sampling)*, dengan teknik *simple random sampling*.

Dari populasi yang ada, ukuran sampel minimum diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin (Sekaran, 2003) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir, maksimum 10%.

Dari rumus di atas dapat ditentukan ukuran sampel minimum:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{191}{1 + 191(0.1)^2}$$

$$n = 65.6$$

Berdasarkan rumus di atas dapat diambil sampel minimum dari populasi sebanyak sebesar 66 orang responden (pembulatan).

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer biasanya diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data ordinal (Sugiyono, 2004).

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Sugiyono, 2004). Data penelitian ini data sekunder yang diperoleh dari jurnal, skripsi, dan buku-buku referensi.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Pengumpulan data dengan memeberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini tujuannya dilakukannya wawancara adalah untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai produktivitas karyawan.

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah proses mengamati, memahami pola, norma dan makna perilaku dari suatu obyek tertentu.

c. Kepustakaan

Mempelajari teori-teori dari buku, jurnal, skripsi, dan studi terhadap literatur-literatur pendukung lainnya, serta dari instansi terkait.

d. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2004). Untuk setiap pertanyaan akan diberi nilai dengan menggunakan Skala *Likert* 1 - 5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak setuju (STS)	1

3.5 Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data dengan langkah langkah sebagai berikut :

a. Editing

Adapun tahapan pertama dalam pengolahan data yang peneliti peroleh dari lapangan dengan melakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan jawaban responden serta ketidak pastian jawaban responden.

b. Coding

Adalah memberikan tanda atau kode tertentu terhadap alternatif jawaban sejenis atau menggolongkan sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai tabulasi.

c. Tabulasi

Adalah perhitungan data yang telah dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.6.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan valid jika pertanyaan pada alat ukur mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh alat ukur tersebut (Imam Ghozali, 2006). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor. Analisis faktor digunakan peneliti untuk mengidentifikasi suatu struktur dan menentukan sampai seberapa jauh setiap variabel dapat dilakukan yaitu data *summarization* dan data *reduction* (Imam Ghozali, 2006).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu alat ukur yang merupakan alat indikator dari variabel. Suatu alat ukur dikatakan reliabel handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *cronbach alpha* dari masing-masing instrumen dalam setiap variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,60$ (Imam Ghozali, 2006).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik harus dilakukan untuk menguji layak tidaknya model analisis regresi yang digunakan dalam penelitian. Uji ini meliputi:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ≤ 10 (Imam Ghozali, 2006). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model adalah sebagai berikut:

1. Nilai R² yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
3. Melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan variabel independen mana yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

b. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik mensyaratkan Homoskedastisitas. Homoskedastisitas adalah apabila penyebaran residual dari model regresi tidak teratur serta tidak membentuk pola tertentu. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar

kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas (Imam Ghozali, 2006).

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Pada grafik scatterplot sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual. Dasar analisisnya adalah:

1. Jika titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2006). Dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas atau tidak, sebagai berikut :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ferdinand,2006).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan persamaan regresi berganda, dengan rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

X1 = Kompensasi

X2 = Konflik Kerja Kerja

b1, b2 = Koefisien Arah Regresi

e = *Error*/variabel pengganggu

3.6.4 Pengujian Hipotesis (Godness of Fit)

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel X1, X2 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y.

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

Ho : $\beta_1 = 0$, Variabel-variabel (kompensasi dan konflik kerja) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya (kinerja karyawan).

H1 : $\beta_1 < 0$, Variabel-variabel bebas (kompensasi dan konflik kerja) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kinerja karyawan).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2006), Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F table dengan taraf signifikansi = 5% (0,05) :

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ada pengaruh positif.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh.

b. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel pada derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0.05$).

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

Ho : $\beta_1 = \beta_2 = 0$, Variabel-variabel (kompensasi dan konflik kerja) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (kinerja karyawan).

H1 : $\beta_1 = \beta_2 \neq 0$, Variabel-variabel (kompensasi dan konflik kerja) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya (kinerja karyawan).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2006), dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel :

1. Apabila F hitung \leq F tabel, maka Ho diterima dan H1 ditolak.
2. Apabila F hitung \geq Ftabel, maka Ho ditolak dan H1 diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar prosentase variasi variabel bebas pada model dapat diterangkan oleh variabel terikat (Ghozali, 2006). Koefisien determinasi (R^2) dinyatakan dalam prosentase. Nilai R^2 ini berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).