

**PENGARUH KONFLIK KERJA, PEMBERDAYAAN DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BAPENDA KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang**



Oleh :

**Muhammad Hafizh Alriza
17.05.51.0235
S1-Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG
2021**

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya MUHAMMAD HAFIZH ALRIZA, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KONFLIK, PEMBERDAYAAN, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA SEMARANG

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.

MUHAMMAD HAFIZH ALRIZA
17.05.51.0235

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 13 Juli 2021

Dr. BAMBANG SUKO PRIYONO, M.M.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KONFLIK, PEMBERDAYAAN, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA SEMARANG**

Ditulis oleh
NIM : 17.05.51.0235
Nama : MUHAMMAD HAFIZH ALRIZA

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 18-08-2021
Ketua



(IGNATTUS BAMBANG SUKO PRIYONO, Dr., M.M)
NIDN. 0606015701

Sekretaris



(LIE LIANA, Dr. Dra., M.MSD)
NIDN. 0603036501

Anggota



(KIS INDRIYANINGRUM, DRA. M.PD, M.Si)
NIDN. 0018015901

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dekan



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

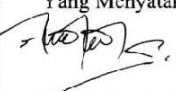
Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH KONFLIK, PEMBERDAYAAN, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA SEMARANG

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 29-07-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 29-07-2021
Yang Menyatakan

MuHAMMAD HAFIZH ALRIZA
NIM. 17.05.51.0235

SAKSI 1
Tim Penguji



(Dr. IGNATIUS BAMBANG SUKO PRIYONO, M.M)

SAKSI 3
Tim Penguji



(KIS INDRIYANINGRUM, DRA. M.PD, M.Si)

SAKSI 2
Tim Penguji



(Dr. Dra. LIE LIANA, M.MSI)



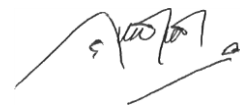
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>
1/1

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak M. Taslim dan Ibu Dewi Susanti tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam hal apapun serta mendoakan yang terbaik untuk anaknya.
2. Dosen pembimbing saya Bapak Dr. Bambang Suko Priyono, M.M yang telah memberikan arahan dalam penyusunan karya ilmiah ini.
3. Keluarga dan saudara saya yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk saya dalam membuat skripsi ini.
4. Teman – teman mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang Angkatan 2017.
5. The Muse sebagai ormas yang telah memberikan dukungan secara motivasi baik secara moriil maupun materiil dan membantu memberi semangat dalam menjalani hidup.
6. Rizki Cikinoe Pamungkas dari klan dewa otsusuki terkuat, yang selalu memberikan saya kekuatan, perasaan untuk sangar dalam menjalani hidup.
7. Rekan sekutu saya Dodot, Arin, Zizi, Irma, Desi, Ali, Emma, Arul yang selalu membackup kekuatan saya.

Penulis,



(Muhammad Hafizh Alriza)

MOTTO

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran”

“Berbuat baiklah tanpa perlu alasan”

ABSTRAK

Penerlitan ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik kerja, pemberdayaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Semarang yang berjumlah 192 karyawan.

Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen. Data diolah menggunakan program SPSS 22. Pengaruh antar variabel dijelaskan menggunakan metode analisis linier berganda.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (2) Pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (3) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Semarang.

Kata Kunci : Konflik Kerja, Pemberdayaan, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of work conflict, empowerment and job satisfaction on employee performance. The population in this study were employees of the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Semarang City, totaling 192 employees.

Collecting data using a survey method using a questionnaire as an instrument. The data was processed using SPSS 22 program. The influence between variables was explained using the multiple linear analysis method.

From the results of the study it can be concluded that (1) Work conflict has a positive and significant effect on employee performance (2) Empowerment has a positive and significant impact on employee performance (3) Job satisfaction has a positive and significant impact on employee performance at Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Semarang City

Keywords: Work Conflict, Empowerment, Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul **"Pengaruh Konflik Kerja, Pemberdayaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bapenda Kota Semarang"** dengan baik. Skripsi ini merupakan mata kuliah yang wajib ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana S1 di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah membantu, membimbing, memberikan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu :


1. Allah SWT, yang selalu memberikan penulis Karunia, Hidayah dan kemudahan , sehingga skripsi berjalan dengan lancar dan dapat terselesaikan.
2. Orang tua dan keluarga yang sudah memberikan banyak dukungan dan semangat.
3. Bapak Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
4. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

5. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
6. Bapak Dr. Bambang Suko Priyono, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas Masukan dan Arahannya.
7. Teman – teman mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang Angkatan 2017.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari adanya kekurangan dalam proses penulisan laporan ini. Sebagai bentuk perbaikan, pembaca dapat memberikan saran dan masukan kepada penulis. Semoga tugas akhir atau skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama bagi mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Semarang, 29 Juni 2021



(Muhammad Hafizh Alriza)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori.....	11

2.1.1	Pengertian Kinerja Karyawan.....	11
2.1.2	Tujuan dan Sasaran Kinerja Karyawan.....	12
2.1.3	Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan.....	13
2.1.4	Pengukuran Kinerja Karyawan.....	15
2.1.5	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	16
2.2	Konflik.....	17
2.2.1	Pengertian Konflik.....	17
2.2.2	Faktor Penyebab Konflik.....	18
2.2.3	Akibat Konflik.....	18
2.2.4	Penyelesaian Konflik.....	19
2.2.5	Dimensi dan Indikator Konflik.....	20
2.3	Pemberdayaan.....	21
2.3.1	Pengertian Pemberdayaan.....	21
2.3.2	Metode Pemberdayaan Karyawan.....	22
2.3.3	Tujuan dan Manfaat Pemberdayaan.....	24
2.3.4	Dimensi dan Indikator Pemberdayaan.....	25
2.4	Kepuasan Kerja.....	27
2.4.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	27
2.4.2	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.....	28
2.4.3	Pengaruh Kepuasan Kerja.....	29
2.4.4	Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja.....	30
2.5	Penelitian Terdahulu.....	31
2.6	Pengembangan Hipotesis.....	34
2.6.1	Hubungan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ..	34
2.6.2	Hubungan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Karyawan .	35
2.6.3	Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	36
2.7	Model Penelitian Empiris.....	37
2.7.1	Model Grafis.....	37
2.7.2	Model Matematis.....	37
BAB III	METODE PENELITIAN	40

3.1 Objek Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel.....	41
3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3.1 Jenis Data.....	42
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	43
3.4.1 Variabel Penelitian.....	43
3.4.2 Definisi Konsep Operasional Variabel.....	44
3.5 Sumber Data	47
3.6 Metode Pengumpulan Data	47
3.7 Uji Instrumen	48
3.7.1 Uji Validitas.....	48
3.7.2 Uji Reliabilitas	49
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.8 Uji Kelayakan Model.....	50
3.8.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3.8.2 Uji Simultan F.....	50
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.9.1 Uji Normalitas	51
3.10 Uji Hipotesis.....	52
3.10.1 Uji T	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Data Penelitian.....	53
4.2 Deskripsi Responden.....	53
4.2.1 Jumlah Responden	53
4.2.2 Jenis Kelamin.....	53
4.2.3 Usia Responden	54
4.2.4 Pendidikan Terakhir Responden	55

4.2.5 Lama Bekerja Responden.....	56
4.3 Deskripsi Variabel.....	56
4.3.1 Variabel Konflik Kerja.....	56
4.3.2 Variabel Pemberdayaan.....	57
4.3.3 Variabel Kepuasan Kerja.....	58
4.3.4 Variabel Kinerja Karyawan.....	60
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian	61
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	61
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.5 Analisis Data	62
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
4.5.2 Uji Model.....	63
4.5.2.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.5.2.2 Hasil Uji F.....	63
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	64
4.5.4 Hasil Uji T	64
4.6 Pembahasan	65
4.6.1 Konflik Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.....	65
4.6.2 Pemberdayaan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.....	66
4.6.3 Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.....	68
4.6.4 Variabel Dominan	70
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Keterbatasan Penelitian	72
5.3 Implikasi Penelitian.....	72
5.3.1 Implikasi Teoritis	72

5.3.2 Implikasi Manajerial	72
5.4 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Capaian Karyawan BAPENDA Kota Semarang	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	44
Tabel 4.1 Jumlah Responden.....	53
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.3 Usia Responden.....	54
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	55
Tabel 4.5 Lama Bekerja Responden	56
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Konflik Kerja (X1)	57
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Pemberdayaan (X2)	58
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (X3)	59
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis.....	38
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Riset Dari Kampus.....	79
Lampiran 2 Surat Balasan Riset Dari Bapenda	80
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian	81
Lampiran 4 Data Tabulasi Variabel.....	95
Lampiran 5 Statistik Deskripsi Responden	107
Lampiran 6 Statistik Deskripsi Variabel.....	108
Lampiran 7 Uji Validitas	122
Lampiran 8 Uji Reliabilitas	126
Lampiran 9 Analisis Regression Linier Berganda.....	127
Lampiran 10 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	128
Lampiran 11 Catatan Konsultasi dan Bimbingan.....	129
Lampiran 12 Surat Keterangan Turnitin	131
Lampiran 13 Berita Acara Revisi	135