

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PNS DINAS
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KAB. JEPARA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Progam Sarjana (S 1)
Pada Progam Sarjana Fakultas Ekoniomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh:

ARDHI HANGGARJITO

NIM. 131110001134

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PNS DINAS
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KAB. JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nahdlatul Ulama Jepara

Nama Mahasiswa : ARDHI HANGGARJITO
NIM. : 131110001134
Program Studi : Manajemen

Disetujui oleh pembimbing



Dwi Agung Nugroho Arianto, SE. MM
NIY.1 780120 08 049

14. Agustus . 2019 .

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PNS DINAS
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KAB. JEPARA**

Nama Mahasiswa : ARDHI HANGGARJITO
NIM. : 131110001134
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
Pada hari Jumat tanggal 27 September 2019

Penguji I



H. Much Imron, S.E., M.M.

Penguji II



Murharsito, S.E., M.sc.

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama (Unisnu) Jepara



H. Much Imron, S.E., M.M.

NIY. 1 650802 97 011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Sebuah keberhasilan yang tercapai meliputi banyak pendukung. Niat, Ikhtiyar,
dan Do’a Orangtua ”

(Penulis)

Persembahan:

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah Rabbil’alamin* dan dengan segala kerendahan hati karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu tidak henti-hentinya mendo’akan dan memberi semangat untuk keberhasilanku.
2. Adikku tersayang dan Teman-teman terdekat, Rekan kerja yang selalu memberikan perhatian dan dukungan moril.
3. Dwi Agung Nugroho Arianto, S.E., MM. Selaku dosen pembimbing utama.
4. Seluruh jajaran dan staf Dinas Perindustrian dan perdagangan Kabupaten Jepara khususnya bidang Pengelolaan Pasar
5. Untuk teman-temanku angkatan 2013 Program Studi Manajemen UNISNU Jepara;
6. Untuk Almamaterku Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 Jurusan Manajemen merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PNS DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KAB. JEPARA”**
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu: Dwi Agung Nugroho Arianto, SE. MM.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.



Jepara, 14 Agustus 2019


Ardhi Hanggarjito
NIM. 131110001134

ABSTRAK

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PNS DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KAB. JEPARA
Penulis : Ardhi Hanggarjito
NIM : 131110001134
Prodi : Manajemen
Pembimbing : Dwi Agung Nugroho Arianto, S.E., M.M.
Penguji I : H. Much Imron, S.E., M.M.
Penguji II : Murharsito, S.E., M.Sc.
Tanggal Ujian : 27 September 2019

Unjuk kerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan perlu dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkannya. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Bidang Pengelolaan Pasar secara parsial. (2) Menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Bidang Pengelolaan Pasar secara simultan.

Pendekatan penelitian dan pembahasan karya skripsi ini, penulis menggunakan penelitian kuantitatif. pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, yang berlandaskan pada filsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dimana Subjek Penelitian ini adalah pegawai Dinas perindustrian dan perdagangan Kabupaten Jepara (bidang pengelolaan pasar).

Hasil Penelitian sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh faktor komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai hal ini terlihat dari nilai t hitung 1.849 dengan nilai t tabel 1,660 dan nilai *p value* (Sig.) 0,068 yang berada di atas 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($1,849 > 1,660$). (2) Terdapat pengaruh faktor konflik kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai hal ini terlihat dari nilai t hitung 5.706 dengan nilai t tabel 1,660 dan nilai *p value* (Sig.) 0,000 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,706 > 1,660$). (3) Terdapat pengaruh faktor komunikasi interpersonal serta konflik kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini terlihat dari nilai F hitung $> F$ tabel ($33,227 > 3,09$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari taraf signifikansinya ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis diterima, artinya variabel komunikasi interpersonal (X1) serta konflik kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Kata kunci : komunikasi interpersonal, konflik kerja, kinerja pegawai

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PNS DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KAB. JEPARA”** dapat berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian dari syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi manajemen UNISNU Jepara.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Much Imron, SE, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. A.Khoirul Anam S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

4. Dwi Agung Nugroho Arianto, SE. MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memeriksa, mengoreksi, mengarahkan serta membimbing dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
6. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penelitian ini, yang tidak dapat penulis cantumkan dan sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan penelitian ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Jepara 27 September 2019

Penulis



Ardhi Hanggarjito
NIM. 131110001134

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Komunikasi Interpersonal.....	10
2.1.1. Komunikasi Interpersonal	11
2.1.2. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	12
2.1.3. Karakteristik Komunikasi Interpersonal	14
2.1.4. Hambatan Dalam Komunikasi Interpersonal	16
2.1.5. Indikator-Indikator Komunikasi.....	18
2.1.6. Keterkaitan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai	19
2.2. Konflik kerja.....	20

2.2.1.	Pengertian Konflik Kerja	20
2.2.2.	Jenis-Jenis Konflik Kerja	20
2.2.3.	Sebab-sebab Timbulnya Konflik Kerja.....	22
2.2.4.	Akibat-akibat Konflik	27
2.2.5.	Indikator Konflik Kerja.....	29
2.2.6.	Keterkaitan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	31
2.2.7.	Pengertian Kinerja Pegawai	32
2.2.8.	Karakteristik Kinerja Pegawai	33
2.2.9.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	35
2.2.10.	Evaluasi Kinerja Pegawai	36
2.2.11.	Manfaat Evaluasi Kinerja Pegawai	37
2.2.12.	Indikator kinerja pegawai.....	40
2.3.	Kerangka Penelitian Teoritis	41
BAB III. METODE PENELITIAN.....		43
3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.1.1.	Variabel Penelitian	43
3.1.2.	Definisi Operasional.....	43
3.2.	Jenis dan Sumber Data	45
3.2.1.	Jenis Data	45
3.2.2.	Sumber Data Penelitian.....	45
3.3.	Populasi, Sampel Penelitian Serta Metode Pengambilan Sampel	46
3.3.1.	Populasi	46
3.3.2.	Sampel.....	47
3.3.3.	Metode Pengambilan Sampel.....	48
3.4.	Metode Pengumpulan Data.	49
3.4.1.	Angket	49
3.4.2.	Observasi.....	50
3.5.	Metode Pengolahan Data.....	51
3.6.	Metode Pengujian Istrumen.....	52

3.6.1.	Uji Instrumen	52
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	53
3.6.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.6.4.	Uji Hipotesis.....	55
3.6.5.	Koefisien Determinasi.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	59
4.1.1.	Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan.....	59
4.1.2.	Visi dan Misi Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Jepara	60
4.2.	Gambaran Umum Responden.....	61
4.2.1.	Deskripsi Identitas Responden.....	61
4.2.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur Responden.....	61
4.2.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden..	62
4.3.	Analisis Deskriptif.....	63
4.1.3.	Variabel Komunikasi Interpersonal	63
4.1.4.	Variabel Konflik Kerja.....	64
4.1.5.	Variabel Kinerja Pegawai	65
4.4.	Analisis Uji Data	66
4.4.1.	Uji Validitas	66
4.4.2.	Uji Reliabilitas	67
4.5.	Uji Asumsi Klasik	68
4.5.1.	Uji Normalitas.....	68
4.5.2.	Uji Multikolonieritas	70
4.5.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.6.	Analisis Data.....	72
4.6.1.	Koefisien Determinasi.....	72
4.6.2.	Analisis Regresi Linier Berganda	73

4.1.6.	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	75
4.1.7.	Uji Simultan (Uji F)	77
4.2.	Pembahasan	79
4.1.1.	Pengaruh Faktor Komunikasi Interpersonal Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai	79
4.1.2.	Pengaruh Faktor Konflik Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai	81
BAB V PENUTUP.....		83
5.1.	Simpulan.....	83
5.2.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Data Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pengelolaan Pasar Jepara.....	46
3.2. Data Pedagang Pasar Kabupaten Jepara	47
4.1. Usia Responden	62
4.2. Pendidikan Responden	62
4.3. Frekuensi Variabel Komunikasi Interpersonal	64
4.4. Frekuensi Variabel Konflik kerja	65
4.5 Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai	66
4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen	67
4.7 Nilai Cronbach Alpha dan Tiap Variabel	68
4.8. Uji Normalitas	70
4.9. Tabel Multikolonieritas	71
4.10. Tabel Koefesien Determinasi	73
4.11 Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	74
4.12. Tabel Hasil Uji t	76
4.13. Tabel Hasil Uji F	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	41
4.1. Uji Normalitas	69
4.2. Gambar Heteroskedastisitas	72
4.3. Gambar Uji F	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian dari UNISNU

Lampiran 2 Surat Penelitian dari Instansi

Lampiran 3 Lembar Kuesioner

Lampiran 4 Hasil Kuesioner

Lampiran 5 Analisis SPSS variabel Komunikasi interpersonal

Lampiran 6 Analisis SPSS variabel Konflik kerja

Lampiran 7 Analisis SPSS variabel Kinerja

Lampiran 8 Analisis Regresi Linier