



Pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Divisi Oto Claim Center Bintaro

Anggada Bayu Seta¹, Dede Abdurohman², Nurul Ilham³

^{1,2,3} Universitas Pamulang, Tangerang, Banten, Indonesia

E-mail: dosen02245@unpam.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2021-03-02 Revised: 2021-06-10 Published: 2021-06-27	<p>This study aims to determine the effect of communication and Work Conflict on employee performance, partially or simultaneously. This study uses descriptive quantitative survey techniques. sampling technique using sensus with a total population of 50 person employee. The result of this study indicate that: (1) the results of hypothesis testing showed communication t value 6,581 further consultation with the t tabel 2,011 wich is mean that the hypothesis in this study reject Ho and accept Ha. Therefore it can be conclude the hypothesis H1 "communication has a positive and significant influence on employee performance" acceptable. (2) the results of hypothesis testing showed Work Conflict t value 6,374 further consultation with the t tabel 2,011 wich is mean that the hypothesis in this study reject Ho and accept Ha. Therefore it can be conclude the hypothesis H2 "Work Conflict has a positive and significant influence on employee performance" acceptable. (3) The result of statistical calculation showed F value = 33,931 further consultation with the F tabel 3,20. wich is mean that the hypothesis in this study reject Ho and accept Ha. Therefore it can be conclude the hypothesis H3 "Communication and Work Conflict has a positive and significant influence as a simultaneous on employee performance" acceptable.</p>
Keywords: <i>Communication;</i> <i>work conflict;</i> <i>Employee Performance.</i>	
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2021-06-02 Direvisi: 2021-06-10 Dipublikasi: 2021-06-27	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik survei, teknik sampling yang di pergunakan yaitu teknik sampling jenuh dengan sampel responden sebanyak 50 orang karyawan. Hasil atas penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Hasil pengujian hipotesis komunikasi menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,581 yang kemudian dibandingkan dengan t tabel yaitu 2,011 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H0 dan menerima Ha. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 "Komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan" diterima. (2) Hasil pengujian hipotesis konflik kerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,374 yang kemudian dibandingkan dengan t tabel yaitu 2,011 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak Ho dan menerima Ha. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 "Konflik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan" diterima. (3) Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 33,931 yang kemudian dibandingkan dengan F tabel yaitu 3,20 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak Ho dan menerima Ha. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis H3 "Komunikasi dan Konflik Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja karyawan" diterima.</p>
Kata kunci: <i>Komunikasi;</i> <i>Konflik Kerja;</i> <i>Kinerja Karyawan.</i>	

I. PENDAHULUAN

Kelancaran dan keberhasilan visi, misi dan tujuan suatu perusahaan sangatlah bergantung pada komunikasi yang terjadi dan terjalin didalam organisasi, baik komunikasi yang bersifat dari atasan kepada bawahan, bawahan terhadap atasan, maupun komunikasi yang tercipta antar sesama rekan kerja sederajat,

berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dipada PT. Asuransi Central Asia Divisi Oto Claim Center, permasalahan yang terjadi dilapangan terkait komunikasi adalah, sering dijumpainya bias komunikasi yang terjadi diantara sesama rekan kerja akibat perbedaan pemaknaan terhadap maksud pesan yang disampaikan. Hal lain yang juga sering dijumpai

terkait komunikasi adalah faktor hambatan penyampaian pesan yang disampaikan atau dikirimkan bawahan kepada atasan dikarenakan oleh kemampuan komunikasi bawahan terhadap pimpinan dan media penyampaian pesan, Selain komunikasi, faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Asuransi Central Asia Divisi Oto Claim Center Bintaro adalah faktor konflik kerja yang kerap terjadi didalam kegiatan operasional sehari-hari karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan pada PT. Asuransi Central Asia Divisi Oto Claim Center, masih dijumpainya ketegangan yang terjadi diantara karyawan yang disebabkan oleh beberapa faktor dasar diantaranya yaitu, keterbatasan fasilitas kerja, adanya tujuan yang berbeda diantara para karyawan dalam memandang pekerjaan yang diberikan pimpinan, Indikator keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan aktivitasnya dapat dilihat dari performansi kerja yang berhasil dicapai oleh karyawannya, baik pencapaian kinerja secara perseorangan maupun pencapaian kinerja secara berkelompok. Sejalan dengan pernyataan diatas, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dilapangan penulis menjumpai beberapa fakta terkait kinerja karyawan yaitu:

Tabel 1. Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi Central Asia Divisi Oto Claim Center Bintaro

No	Tahun	Target Terpenuhi	Target Tidak Terpenuhi	Ket
1	2016	82%	18%	Baik
2	2017	80%	20%	Baik
3	2018	84%	16%	Baik

Berdasarkan data informasi pada table diatas, diperoleh informasi mengenai pencapaian kinerja karyawan PT. Asuransi Central Asia Divisi Oto Claim Center Bintaro dalam tiga tahun terakhir, dimana rata-rata target kerja diatas 80% atau baik, akan tetapi target yang terpenuhi dan yang tidak terpenuhi sangat fluktuatif untuk tiap tahunnya, Sementara itu, permasalahan yang terjadi dilapangan terkait kinerja karyawan adalah, faktor kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan, dimana sering kali karyawan merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan karena jumlah pekerjaan yang diberikan melebihi batas

kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Untuk mendukung hasil hasil dalam penelitian ini disajikan beberapa teori mendasar yang terkait dengan penelitian ini diantaranya:

a) Komunikasi

Banyak ahli dan pakar yang mengungkapkan dan menjelaskan pengertian tentang komunikasi diantaranya, Rubben dalam Zainal (2015:33), menyatakan bahwa, "komunikasi sebagai proses penciptaan, pengiriman dan penggunaan informasi individu dalam hubungannya dengan kelompok, organisasi dan masyarakat untuk mengkoordinasikan lingkungannya dan orang lain".

b) Konflik Kerja

Menurut Stoner dan Wankel dalam Wahyudi (2011:18), mengemukakan bahwa konflik organisasi adalah ketidaksesuaian antara dua orang anggota organisasi atau lebih yang timbul karena fakta bahwa mereka harus berbagi dalam hal sumber daya yang terbatas, atau aktivitas-aktivitas pekerjaan dan atau karena fakta bahwa mereka memiliki status, tujuan, nilai-nilai persepsi yang berbeda.

c) Kinerja Karyawan

Abdullah (2012:7), berpendapat bahwa "kinerja karyawan adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja diinstitusi itu baik pemerintahan maupun perusahaan bisnis untuk mencapai tujuan organisasi".

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Asuransi Central Asia Divisi *Oto Claim Center* Bintaro, yang beralamatkan di Bintaro Sektor IX Blok D1-D3 Kota Tangerang Selata, adapun Metode *penelitian* yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh atau lebih dikenal dengan istilah sensus. Berdasarkan informasi data yang penulis peroleh dari bagian personalia pada PT. Asuransi Central Asia Divisi Oto Claim Center Bintaro, jumlah karyawan yang dimiliki adalah sebanyak 50 orang karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan uji instrumen data, uji prasyarat data dan uji statistic.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan komunikasi dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Berikut ini dipaparkan penjelasan atas jawaban dari hipotesis penelitian.

a) Pengaruh Komunikasi (X_1) Terhadap Kinerja karyawan (Y)

Persamaan regresi sederhana yang terbentuk yaitu: $Y = 13,009 + 0,672 X_1$. Persamaan tersebut memberikan informasi bahwa nilai kinerja yang terbentuk adalah **13,009** dan setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel komunikasi akan dapat mengakibatkan peningkatan nilai kinerja sebesar **0,672**.

b) Pengaruh Konflik Kerja (X_2) Secara Parsial Terhadap Kinerja karyawan (Y)

Persamaan regresi sederhana yang terbentuk yaitu: $Y = 14,297 + 0,640 X_2$. Persamaan tersebut memberikan informasi bahwa nilai kinerja yang terbentuk adalah **14,297** dan setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel konflik kerja akan dapat mengakibatkan peningkatan nilai kinerja sebesar **0,640**.

c) Pengaruh Komunikasi (X_1) dan Konflik Kerja (X_2) Secara Simultan Terhadap Kinerja karyawan (Y)

Persamaan regresi berganda yang terbentuk yaitu: $Y = 6,824 + 0,436 X_1 + 0,396 X_2$. Persamaan tersebut memberikan informasi bahwa nilai kinerja yang terbentuk adalah **6,824** dan setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel komunikasi memengaruhi variabel kinerja sebesar **0,436**. Selanjutnya, setiap terjadi peningkatan satu satuan variabel konflik kerja akan dapat mengakibatkan peningkatan nilai kinerja sebesar **0,396**.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dan dari hasil analisis serta pembahasan mengenai pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan, sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis secara parsial (uji t), diperoleh nilai t_{hitung} sebesar **6,581** lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu **2,011**, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan

2. Pengujian hipotesis secara parsial (uji t), diperoleh nilai t_{hitung} sebesar **6,374** lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu **2,011**, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel konflik kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan
3. Hasil pengujian hipotesis secara simultan (uji F), diperoleh nilai F_{hitung} sebesar **33,931** lebih besar dari nilai F_{tabel} yaitu **3,20**, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi dan konflik kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan

B. SARAN

Berbagai kegiatan yang dilakukan baik dari menganalisa sampai dengan menguraikan kesimpulan maka penulis mencoba memberikan saran. Dimana saran ini akan menjadi tambahan bahan evaluasi untuk perusahaan sendiri. Sebagai berikut :

1. Variabel komunikasi, pernyataan yang paling lemah adalah Komunikasi antar sesama rekan kerja berjalan dengan baik, dimana hanya mencapai score 3.78. Untuk itu disarankan agar pimpinan dapat menaruh perhatian lebih terhadap masalah komunikasi antar pimpinan dengan karyawan dan juga komunikasi antar sesama karyawan dengan harapan jika masalah tersebut dapat ditangani dengan baik maka kinerja karyawan dapat diperbaiki.
2. Variabel Konflik Kerja, pernyataan yang paling lemah adalah Jumlah tenaga kerja dalam suatu divisi kerja dirasa sudah cukup dimana hanya mencapai score sebesar 3.76. disarankan untuk mempertimbangkan jumlah tenaga kerja dalam suatu divisi agar pekerjaan yang di berikan pimpinan dapat diselesaikan dengan lebih baik lagi oleh para karyawan.
3. Variabel Kinerja Karyawan, pernyataan yang paling lemah adalah Karyawan bekerja sesuai dengan volume pekerjaan yang telah ditetapkan, dimana hanya mencapai score sebesar 3.74. Perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja berdasarkan pertimbangan akan beban kerja bagi tiap-tiap karyawan agar karyawan dapat bekerja secara lebih efektif.
4. Untuk penelitian berikutnya disarankan untuk memperhatikan variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan

diluar komunikasi dan konflik kerja selain itu juga disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat diperdalam dan dilengkapi dengan kuesioner terbuka mengingat masih banyak keterbatasan dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- A.Aji Tri Budianto dan Amelia Katini. 2015. "Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah I Jakarta". Jurnal Kreatif Program Studi Manajemen Universitas Pamulang: Vol. 3, No.1. (disadur ulang pada tanggal 24 juli 2018)
- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Ambar, Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggih Eko Prasetyo dan Nina Oktarina. 2017. "Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja, dan Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru". *Economic Education Analysis Journal*:Vol. 3 No. 1. (disadur ulang pada tanggal 24 juli 2018)
- Anggraeni, Nenny. 2009. "Pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSI)" Bandung. *Jurnal ISSN. Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSI) Bandung*:Bandung
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2009. *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya
- Ardana, Komang dkk. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Denpasar: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Bumi Aksara
- Arikunto, S.. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Erlangga.
- Deci Natalia dan Umi Rusilowati. 2013. "Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Central Asia, Tbk. Cabang Cinere". *Jurnal Kreatif Program Studi Manajemen Universitas Pamulang*: Vol. 1. No.1. (disadur ulang pada tanggal 24 juli 2018)
- Deddy Mulyana. Bandung: PT Remaja Rosda Karya Pratminingsih, Sri Astuti. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Cetakan pertama. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Dede Andi, Muhamad Abid, Denok Sunarsi, & Irfan Rizka Akbar. (2021). *Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Nilai-nilai Kearifan Lokal di Mts Darul Huda Kp. Cimuncang Kabupaten - Tasikmalaya*. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*,4(3), 149-153. Retrieved from <http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/227>
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat. Devito,
- Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Kencana
- Gading Puspaningtyas dan Ismiyati. 2015. "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Komunikasi Organisasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri 16 Semarang". *Economic Education Analysis Journal*:Vol. 4 No. 1. (disadur ulang pada tanggal 24 juli 2018)
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit - Universitas Diponegoro.
- Haque, MG., Munawaroh, Sunarsi, D., (2020). Analysis of SMEs Culinary Marketing Strategy During Covid 19 Pancemic: A Study at "Sate Bebek Cilegon" Resto in Cilegon, Banten. *International Journal of Education, Information Technology, and Others*. Vol.3. Issue 2

- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermowo Narmodo. 2010. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Pengaruh Kinerja Karyawan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri*.
- Husaini, Usman.2008. *manajemen: teori praktik dan riset pendidikan*. Edisi 2, cetakan 1, jakarta: bumi aksara
- Husaini, Usman.2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- I Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, dan I Wayan Mudiarta Utama. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi pertama, Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Juliansyah Noor, 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen, Tinjauan Filosofis dan Praktis*.
- I Wayan Arta Permana Putra, Ayu Desi Indrawati. (2015). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Agung Motor I Di Kabupaten Tabanan*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4(10), Hal. 2982 – 3011.
- M. Munandar. 2006. *Pokok-pokok Intermediate Accounting*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Mulyana, Deddy. 2014. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nabi N.M, Foyso K.M. dan Adnan, S.M. 2017. "Pengaruh Komunikasi Bisnis dan Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja pada Karmangsthan Bank Bangladesh". *Arabian Journal of Bussiness and Management Review*: Vol 7, No. 3 (disadur ulang pada tanggal 24 juli 2018)
- Nazir, Mohammad. 2011 . *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Terj.
- Regita Puji Agustin, Adi Suparwo, Wulan Yuliyana, Denok Sunarsi, & Nurjaya. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek*. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186-190. Retrieved from <http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/249>