

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KONFLIK INTERNAL DAN
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi pada PT. Sampo Insurance Indonesia Head Office, Jakarta)

SKRIPSI



Nama : Supriyatno

NIM : 43115110134

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2020

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KONFLIK INTERNAL DAN
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi pada PT. Sampo Insurance Indonesia Head Office, Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana, Jakarta



**PROGRAM STUDI MANAJEMAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Supriyatno

NIM : 43115110134

Program Studi : Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 September 2020

UNIVERSITA
MERCU BUANA



Supriyatno

43115110134

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Supriyatno
NIM : 43115110134
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan, Konflik Internal dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan.
(Studi pada PT. Sampo Insurance Indonesia, Jakarta)
Tanggal lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing



Esmatowati Saragih, SE, M.M.
Tanggal : 02 Feb 2021

Dekan



Dr. Hanny Gubali, Ak, M.Si, CA
Tanggal :

Ketua Penguji



Junaedi, SI, MIM
Tanggal : 01 Februari 2021

Ketua Program Studi
SI Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si
Tanggal :

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan, Konflik Internal dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sampo Insurance Indonesia Head Office, Jakarta. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 215 karyawan dengan sampel yang diambil dari bagian operasional dengan jumlah 33 karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan dan wawancara. Teknik analisa data menggunakan survei dan kuesioner. Jenis data yang digunakan adalah data primer sedangkan metode analisis data menggunakan PLS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja karyawan. Serta Konflik internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan, dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Konflik internal, Motivasi, Kinerja karyawan

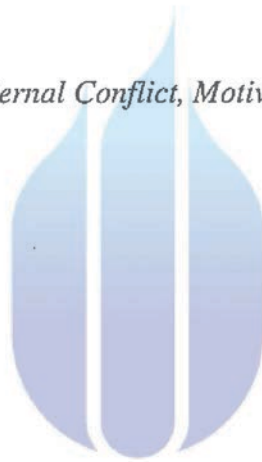


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of leadership, internal conflict and motivation on employee performance at PT. Sampo Insurance Indonesia Head Office, Jakarta. The population in this study amounted to 215 employees with samples taken from the operational section with a total of 33 employees. Data collection methods used were field research and interviews. Data analysis techniques used surveys and questionnaires. The type of data used is primary data, while the data analysis method uses PLS. The results of this study prove that leadership has a positive but not significant effect on employee performance. As well as internal conflict has a positive and significant effect on employee performance, and motivation has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: *Leadership, Internal Conflict, Motivation, Employee Performance*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN, KONFLIK INTERNAL DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN.** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Ibu Lisnatiawati Saragih, SE, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya serta bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan syukur dan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, M.Si., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA, CIPSAS, CMA, CSRS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kepada kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, memberikan nasihat, pengalaman serta perhatian dan dukungan moral dan materil.
6. Seluruh rekan kerja PT. SOMPO Insurance Head Office, Jakarta. Khususnya untuk General Affair Department atas semangat dan segala dukungan yang sudah diberikan.
7. Keluarga tercinta yang dengan penuh kesabaran dan tentu juga dengan dukungan moral dan materil serta waktu dan kepercayaan yang sudah diberikan sehingga penelitian ini mampu diselesaikan.

Peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri peneliti mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 13 September 2020

Supriyatno

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2. Kinerja Karyawan.....	19
a. Pengertian Kinerja karyawan	19
b. Penilaian Kinerja karyawan	19
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja karyawan.....	21
d. Dimensi Kinerja karyawan.....	22
3. Kepemimpinan	23
a. Pengertian Kepemimpinan.....	23
b. Teori-teori Kepemimpinan.....	24
c. Tipe-tipe Kepemimpinan	28
d. Fungsi Kepemimpinan.....	30
e. Dimensi Kepemimpinan.....	32
4. Konflik Internal.....	34
a. Pengertian Konflik.....	34
b. Jenis Konflik	35

c.	Penyebab Terjadinya Konflik.....	36
d.	Bentuk-bentuk Konflik	38
e.	Pengaruh Konflik Terhadap Instansi.....	39
f.	Dimensi Konflik.....	41
g.	Akibat-akibat Konflik	42
5.	Motivasi	44
a.	Pengertian Motivasi	44
b.	Manfaat Motivasi	45
c.	Teori Motivasi.....	46
d.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi.....	48
e.	Dimensi Motivasi.....	49
6.	Penelitian Terdahulu	50
B.	Pengembangan Hipotesis	56
1.	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja karyawan.....	56
2.	Pengaruh Konflik Internal Terhadap Kinerja karyawan.....	56
3.	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja karyawan.....	56
BAB III METODE PENELITIAN		58
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	58
B.	Desain Penelitian.....	58
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	59
1.	Definisi Variabel.....	59
2.	Operasional Variabel	62
D.	Skala Pengukuran.....	66
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	66
1.	Populasi.....	66
2.	Sampel	67
F.	Metode Pengumpulan Data.....	67
G.	Metode Analisis Data.....	68
1.	Analisis Deskriptif	68
2.	Uji Instrumen	69
3.	Analisis <i>Partial Least Square</i>	70
a.	Pengertian <i>Partial Least Square</i>	70
b.	Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	71
c.	Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		75
A.	Analisis Deskriptif	75
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	75
a.	Perjalanan Sampo Indonesia.....	76

b. Visi dan Moto Perusahaan	77
2. Deskripsi Responden.....	78
A. Karakteristik Responden	78
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	80
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	80
3. Deskriptif Variabel.....	81
a. Hasil Deskripsi Jawaban Kuesioner Kinerja karyawan.....	81
b. Hasil Deskripsi Jawaban Kuesioner Kepemimpinan.....	82
c. Hasil Deskripsi Jawaban Kuesioner Konflik Internal.....	84
d. Hasil Deskripsi Jawaban Kuesioner Motivasi	85
B. Uji Instrumen	87
1. Uji Validitas	87
C. Analisis <i>Partial Least Square</i>	89
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	89
a. <i>Convergent Validity</i>	89
b. <i>Discriminant Validity</i>	91
c. <i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha</i>	94
2. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	95
a. R-Square (R^2)	95
b. Nilai Predictive Relevance (Q^2)	96
c. <i>Goodness of Fit Model (Gof)</i>	97
d. Uji Hipotesis	98
D. Pembahasan Hasil Penelitian	99
1. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja karyawan.....	99
2. Pengaruh Konflik Internal Terhadap Kinerja karyawan.....	100
3. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja karyawan.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Karyawan	2
1.2	Pernyataan Pra Survey	4
1.3	Level Manajerial PT. Sampo Insurance Indonesia	8
2.1	Penelitian Terdahulu	50
3.3	Operasional Variabel Kinerja karyawan.....	62
3.4	Operasional Variabel Kepemimpinan	63
3.5	Operasional Variabel Konflik internal	64
3.6	Operasioanl Variabel Motivasi.....	65
3.7	Skala Likert	66
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja	80
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	81
4.5	Hasil Uji Deskriptif Kinerja Karyawan.....	82
4.6	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepemimpinan.....	83
4.7	Hasil Uji Deskriptif Variabel Konflik Internal	84
4.8	Hasil Uji Deskriptif Variabel Motivasi	85
4.9	Uji Validitas.....	87
4.10	Uji <i>Convergent Validity</i>	90
4.11	Hasil Uji <i>AVE (Average Variance Extracted)</i>	91
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	91
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Larkel Criterion)</i>	93
4.14	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbanch Alpha</i>	94
4.15	Hasil Uji <i>R-square</i>	96
4.16	Hasil Uji Hipotesis	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Hubungan Konflik Dengan Kinerja karyawan.....	40
2.2	Rerangka Penelitian.....	57
4.1	Gedung PT. Sampo Insurance Head Office, Jakarta.....	78
4.2	Tampilan Hasil PLS <i>Algorithm</i>	87
4.3	Uji <i>Convergent Validity</i>	89

