

**PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT
TELKOMUNIKASI INDONESIA CABANG METRO**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menempuh Gelar Sarjana
Pada Program Studi S1 Manajemen



Oleh :

MUHAMMAD IQBAL BAYHAQI

17610037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOM DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2022**



**PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT
TELKOMUNIKASI INDONESIA CABANG METRO**

SKRIPSI

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

MUHAMMAD IQBAL BAYHAQI

17610037

**MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

M, iqbal Bayhaqi. 2021. Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja, Kecerdasan Emosional Dan Efikai Diri Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomunikasi Indonesia Cabang Metro. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwanto, SE., M.M (2) H. Suryadi, S.E., M.M.

Kata kunci : Konflik Kerja, Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, Efikai Diri, Kinerja Karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja, Kecerdasan Emosional Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi 30 karyawan yang terdaftar di PT. Telkomunikasi Indonesia Cabang Metro, hanya 27 sampel yang digunakan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Data yang digunakan adalah data sekunder pembagian kuesioner berupa daftar pertanyaan-pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden. Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah uji analisis regresi linier berganda dan di uji menggunakan program *statistica packages for the social science* (SPSS) versi 21.

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa Konflik Kerja, Beban Kerja, Kecerdasan Emosional dan Efikai Diri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

ABSTRACT

M, Iqbal Bayhaqi. 2021. The Effect of Work Conflict, Workload, Emotional Intelligence and Self-Efficacy on Employee Performance at PT. Telecommunications Indonesia Metro Branch. Essay. Management Studies Program, Faculty of Economics and Business. University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (1) H. Suwanto, SE., M.M (2) H. Suryadi, S.E., M.M.

Keywords: Work Conflict, Workload, Emotional Intelligence, Self Efficacy, Employee Performance. This study aims to analyze the effect of work conflict, workload, emotional intelligence and self-efficacy on employee performance.

This type of research is a quantitative study with a population of 30 employees registered at PT. Telekomunikasi Indonesia Metro Branch, only 27 samples were used that matched the predetermined criteria. The data used is secondary data distribution of questionnaires in the form of a list of questions with several alternative answers for respondents. The statistical test used to test the hypothesis is multiple linear regression analysis and tested using the statistical packages for the social science (SPSS) version 21 program.

Based on the results of statistical tests indicate that Work Conflict, Workload, Emotional Intelligence and Self-Efficacy have a positive and significant influence on employee performance.

PERSETUJUAN

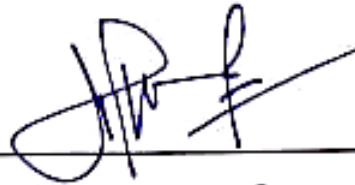
**SKRIPSI
PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT
TELKOMUNIKASI INDONESIA CABANG METRO**

**Muhammad Iqbal Bayhaqi
NPM : 17610037**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

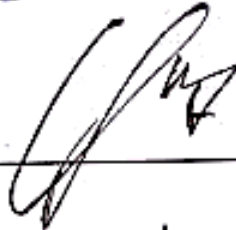
Hari : Senin
Tanggal : 25 Oktober 2021
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi

**H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801**



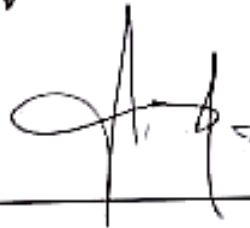
Ketua Penguji

**H.Suryadi, S.E., M.M.
NIDN.0229115901**



Sekretaris

**Dr.H. Febriyanto, S.E.,M.M
NIDN. 0223027901**



Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



**H.Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801**

PENGESAHAN

SKRIPSI

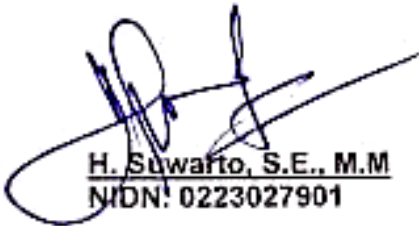
**PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT
TELKOMUNIKASI INDONESIA CABANG METRO**

MUHAMMAD IQBAL BAYHAQI

NPM : 17610037

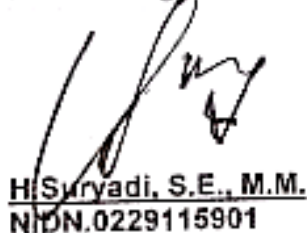
Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



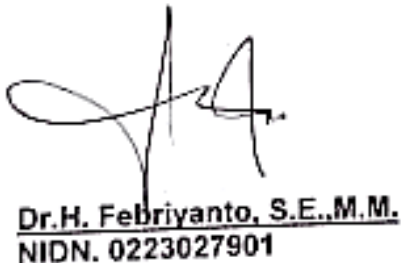
H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN: 0223027901

Pembimbing II



H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN.0229115901

Mengetahui,
Kaprosdi Manajemen



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

MOTTO

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu”.

(Norman Vincent Peale)

“Terasa sulit ketika harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah ketika menginginkannya”.

(Annie Gottlier)

“Kesuksesan tak pernah dimiliki. Ia disewakan dan itu dibayar setiap hari”.

(Rory Vaden)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepatwaktu. Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kekuatan dan motivasi terbesar dalam hidup. Kedua orang tuaku bapak Ir. Subagyo dan ibu Ir. Naweti Sunarni yang sangat aku cintai yang selalu menjaga saya dalam doa-doanya dan membiarkan saya mengejar impian saya dan selalu memberikan saya semangat serta motivasinya.
2. Kakakku tersayang Nadya pradini S dan Agya dwiristanti yang selalumendoakan demi masa depanku dan memberikanku kekuatan.
3. Seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis..
4. Almamater Tercinta, Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *'Pengaruh konflik kerja, beban kerja, kecerdasan emosional dan efikasi diri Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Metro'*. Shalawat serta salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapat syafaatnya dihari akhir kelak.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Selaku pembimbing I dan Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr.H Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. H. Suryadi, S.E.,M.M. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya selama menyusun skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Teman-teman Manajemen A angkatan 2017 dan semua pihak yang namanya tidak disebutkan satu persatu.
7. Nyoman Astika Tantri sukmayati dan lulut ismaya yang sampai saat ini masih selalu memberikan semangat dan selalu mau direpotin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Metro, Februari 2022



M. Iqbal Bayhaqi
NPM. 17610037

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Muhammad Iqbal Bayhaqi

Npm : 17610037

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT TELKOMUNIKASI INDONESIA CABANG METRO”** benar hasil karya saya bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat unsur berupa plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Februari 2022

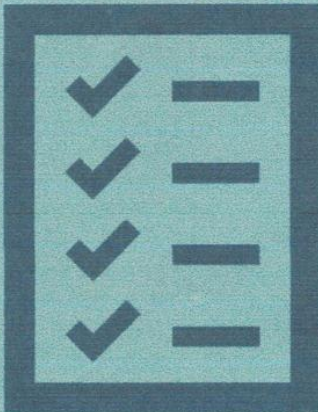
Yang membuat pernyataan



Muhammad Iqbal bayhaqi
NPM. 17610037



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2645/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muhammad Iqbal Bayhaqi
NPM : 17610037
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA CABANG METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 07 Februari 2022
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id

E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian.....	4
C. Manfaat Penelitian.....	4
D. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Literatur	6
1. Pengertian Manajemen	6
2. Pengertian Sumber Daya Manusia	6
3. Konflik Kerja	8
4. Beban Kerja	11
5. Komi Kecerdasan Emosional	14
6. Efikasi Diri	16
7. Kinerja Pegawai	19
B. Hasil Penelitian Relevan.....	20
C. Kerangka Pemikiran	22

D. Hipotesis Penelitian.....	24
------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	25
B. Objek dan Lokasi Penelitian	25
C. Tahapan Penelitian	25
1. Tahapan.....	25
2. Teknik Sampling.....	25
D. Definisi Operasional Variabel	26
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	30
a. Uji Validitas	30
b. Uji Reliabilitas	31
2. Pengujian Persyaratan Analisis	31
a. Uji Normalitas	31
b. Uji Linieritas	32
c. Uji Homogenitas.....	32
3. Pengujian Hipotesis.....	33
a. Analisis Regresi Linier Berganda	33
b. Uji Parsial (Uji t)	34
c. Uji Simultan (Uji F)	35
d. Determinasi (R^2)	36
4. Hipotesis Statistik.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum.....	38
B. Hasil Penelitian	41
1. Deskripsi Data Hasil Kuesioner.....	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas.....	42
2. Deskripsi Hasil Kuisoner	43
a. Deskripsi frekuensi per variabel.....	43
3. Pengujian Persyaratan Angket Kuisoner.....	46

a. Uji Normalitas.....	51
b. Uji lineritas.....	52
c. Uji Homogenitas	55
4. Uji T (Parsial).....	58
1. Uji F Simultan.....	59
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
5. Hipotesis Statistik.....	60
D. Hasil Pembahasan.....	62

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Data	3
2. Hasil Penelitian Relevan	20
3. Variabel Penelitian dan Indikator-indikator penelitian	28
4. Skala Likert untuk pertanyaan positif dan negatif	30
5. Hasil Uji Coba Reliabilitas	42
6. interval uji coba variabel Konflik kerja kerja (X1)	43
7. interval uji coba variabel beban kerja(X2)	47
8. interval uji coba variabel kecerdasan emosional (X3).....	47
9. interval uji coba variabel efikasi diri (X4)	48
10. interval uji coba variabel kinerja pegawai (Y)	50
11. Hasil uji normalitas.....	51
12. Hasil uji coba linieritas X1 dengan Y	53
12. Hasil uji coba linieritas X2 dengan Y	53
13. Hasil uji coba linieritas X3 dengan Y	54
14. Hasil uji coba linieritas X4 dengan Y	55
15. Hasil uji coba homogenitas	56
16. Hasil uji analisis regresi berganda.....	57
17. Uji simultan	60
18. Hasil koefisien determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka pemikiran	23
2. Struktur organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Metro	39
3. Diagram konflik kerja (X1)	46
4. Diagram beban kerja (X2)	49
5. Diagram kecerdasan emosional (X3)	51
6. Diagram efikasi diri (X4)	49
7. Diagram kinerja pegawai (Y)	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner dan nama responden
2. Tabulasi Skor Jawaban Kuesioner
3. Data mentah skor total jawaban kuesioner
4. Penentuan tabel distribusi frekuensi
5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
6. Uji Normalitas
7. Hasil Uji Linieritas
8. Perhitungan Uji Homogenitas Varians
9. Perhitungan Model analisis
10. Uji T, Uji F, R²
11. Tabel r
12. Table t
13. Table f