

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KONFLIK KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BIMBINGAN**

BELAJAR STARKID'S

SKRIPSI

Oleh :

AMADEA CHRISTINA

20150500126

JURUSAN MANAJEMEN

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2019

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KONFLIK KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BIMBINGAN**

BELAJAR STARKID'S

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar

Sarjana Pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Buddhi Dharma Tangerang

Jenjang Pendidikan Strata 1

Oleh :

AMADEA CHRISTINA

20150500126



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2019

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Amadea Christina
NIM : 20150500126
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada bimbingan belajar Starkid's.

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

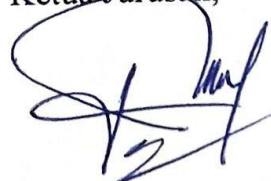
Menyetujui,
Pembimbing,


Petrus T. Resi, S.E., MBA.
NIDN: 0315056002

Tangerang, 28 Februari 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan,


Eso Hernawan, S.E., M.M.
NIDN: 0410067609

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Konflik kerja terhadap Kinerja karyawan pada bimbingan belajar Starkid's
Disusun oleh,
Nama Mahasiswa : Amadea Christina
NIM : 20150500126
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Manajemen (S.M)**.

Tangerang, 22 April 2019

Menyetujui,

Pembimbing,


Petrus T. Resi, S.E., MBA.

NIDN: 0315056002

Mengetahui,

Ketua Jurusan,


Eso Hernawan, S.E., M.M.

NIDN: 0410067609

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Petrus T.Resi S.E., MBA.

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Amadea Christina

NIM : 20150500126

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Konflik kerja terhadap
Kinerja karyawan pada bimbingan belajar Starkid's.

Telah layak untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Tangerang, 22 April 2019


Mengetahui,

Ketua Jurusan,

Menyetujui,

Pembimbing,


Petrus T. Resi S.E., MBA.
NIDN: 0315056002


Eso Hernawan, S.E., M.M.
NIDN: 0410067609

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PENGESAHAN

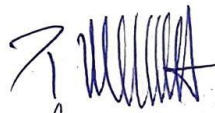
Nama Mahasiswa : Amadea Christina
NIM : 20150500126
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bimbingan Belajar Starkid's.

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat "**SANGAT MEMUASKAN**" oleh Tim Penguji pada hari Jumat, tanggal 26 Juli 2019.

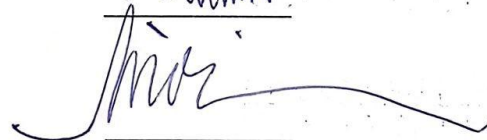
Nama Penguji

Tanda Tangan

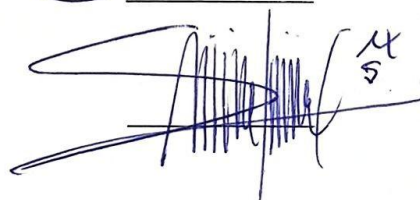
Ketua Penguji: Pujiarti, S.E., M.M.
NIDN : 0419096601




Penguji I : Gregorius Widiyanto, S.E., M.M.
NIDN : 0317116001



Penguji II : Suhendar Janamarta, S.E., M.M.
NIDN : 0405068001



Dekan Fakultas Bisnis,



Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn.
NIDN : 0421077402

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti : buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuisisioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Jurusan atau Dekan atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 22 April 2019

Yang membuat pernyataan,



Amadea Christina

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 20150500126
Nama : Amadea Christina
Jenjang Studi : Strata 1 (S1)
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “Pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada bimbingan Belajar Starkid’s” beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 27 Agustus 2019

Penulis



(Amadea Christina)

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BIMBINGAN BELAJAR STARKID'S

ABSTRAK

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bimbingan Belajar Starkid's. Dimana metode penelitian yang digunakan adalah penyebaran angket atau kuesioner. Untuk analisis ini penulis menggunakan metode kuantitatif, penulis melakukan Autokorelasi, Linearitas serta uji Regresi Linear Berganda, peneliti menggunakan table F serta melakukan uji Hipotesis.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini terdapat pengaruh antara Variabel Komunikasi (X1), berpengaruh secara signifikan positif terhadap variabel dependen, yaitu Kinerja Karyawan (Y) pada Bimbel Starkid's. Komunikasi (X1) memiliki pengaruh nilai signifikansi sebesar 0.000, di mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan sebelumnya, yaitu sebesar 0.05, dan t_{tabel} kecil dari t_{hitung} atau $t_{\text{tabel}} (2,011) < t_{\text{hitung}} (4,613)$ sehingga H1 dapat didukung. Konflik Kerja (X2) memiliki pengaruh nilai signifikansi positif sebesar 0.000, di mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan sebelumnya, yaitu sebesar 0.05, dan t_{tabel} kecil dari t_{hitung} atau $t_{\text{tabel}} (2,011) < t_{\text{hitung}} (2,446)$ sehingga H2 dapat didukung.

Dari hasil uji F, bahwa nilai F hitung sebesar 13,493 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 0.05, dan $F_{\text{tabel}} (3,19) < F_{\text{hitung}} (13,493)$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini sangat baik untuk digunakan. Variabel independen yang terdiri dari Variabel Komunikasi (X1), Konflik Kerja (X2), dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen, yaitu Kinerja Karyawan (Y).

Kata kunci: Komunikasi, Konflik Kerja, Kinerja Karyawan

INFLUENCE OF COMMUNICATION AND WORKING CONFLICT ON EMPLOYEE'S PERFORMANCE ON STARKID'S LEARNING GUIDE

ABSTRACT

The purpose of the writing of this thesis is to know the influence of communication and Conflict Work on performance of employees in Tutoring Starkid's. Which research method used was the now or the dissemination of the questionnaire. For this analysis the author uses quantitative methods, writers do assumption analysis using classics such Linearity as well as Multiple Linear regression test, researchers use table F and perform a test of the hypothesis.

Based on the data analysis undertaken in this study there are influences between Variables (X1), Communication effect significantly positive towards the dependent variable, namely the performance of the employees (Y) at Bimbel Starkid's. Communication (X1) has an influence value of the significance of 0000, where that value is smaller than the value of significance set out earlier, namely in the amount of 0.05, a small table and t-t-t or-count table (2.011) t-countdown < (4.613) so that the H1 can be supported. Conflict work (X2) has a positive significance values influence of 0.000, where that value is smaller than the value of significance set out earlier, namely in the amount of 0.05, a small table and t-t-t or-count table (2.011) t-countdown < (2.446) so the H2 can be supported.

From the test results that the values of F, F count of 13.493 with the value significance of 0000. Because the value of significance smaller than a predetermined significance value, i.e. in the amount of 0.05, and Ftabel (3.19) < Fhitung (13,493) then it can be inferred that the multiple regression model is very good to use. The independent variable is the variable which is composed of communications (X1), conflict of work (X2), can be used to predict the dependent variable, namely the performance of the employees (Y).

Keywords: Communication, Conflict, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Dalam menyusun tugas akhir skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen di Universitas Buddhi Dharma. Adapun judul skripsi ini adalah Pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada bimbingan belajar Starkid's Gading Serpong. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini karena tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan, terutama kepada:

1. Kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan untuk menulis skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sofian Sugioko, M.M.,CPMA, selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Bapak Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
4. Bapak Eso Hernawan, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen (S1) Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
5. Bapak Petrus T. Resi S.E., MBA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
6. Seluruh Dosen Pengajar Universitas Buddhi Dharma Tangerang yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis.

7. Seluruh Staff dan Pegawai Tata Usaha Universitas Buddhi Dharma Tangerang yang telah memberikan informasi yang jelas dan kelancaran dalam administrasi.
8. Pimpinan dari bimbingan belajar Starkid's Gading serpong yang telah mengizinkan dan membantu penulis melakukan penelitian di Perusahaan.
9. Seluruh responden atau selaku guru-guru bimbingan belajar Starkid's yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.
10. Kepada kedua orang tua saya dan keluarga yang saya cintai, Mama, Papa dan keluarga besar yang telah memberikan motivasi baik secara moril maupun non moril sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
11. Kepada teman-teman seperjuangan kuliah yaitu Diana, Vena, Nori, Bryant dan Gio selama mengerjakan skripsi bersama-sama membantu serta memberikan semangat dan dukungan serta motivasi.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir yang telah diselesaikan masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati dan dapat menjadi pembelajaran baru.

Tangerang, 22 April 2019

Penulis,



Amadea Christina

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR

JUDUL DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11

F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	13
BAB II : LANDASAN TEORI.....	15
A. Gambaran Umum Teori.....	15
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	15
a. Pengertian Manajemen.....	15
b. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	16
c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2. Komunikasi (X1)	21
a. Pengertian Komunikasi	21
b. Jenis Komunikasi	22
c. Fungsi Komunikasi	23
d. Unsur Komunikasi.....	24
e. Saluran Komunikasi	26
f. Hambatan Komunikasi.....	27
g. Memperbaiki Komunikasi.....	29
3. Konflik (X2).....	31
a. Pengertian Konflik	31
b. Pandangan mengenai Konflik	32
c. Perubahan pandangan mengenai Konflik.....	33
d. Tahap-tahapan dalam Konflik.....	35
e. Kerugian dan manfaat Konflik.....	37
f. Sumber Konflik	38
g. Gaya penanganan Konflik.....	39

h. Indikator Konflik Kerja.....	40
4. Kinerja Karyawan (Y).....	42
a. Pengertian Kinerja.....	42
b. Penilaian Kinerja Karyawan.....	43
c. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	43
d. Kesalahan-kesalahan dalam penilaian Kinerja.....	45
e. Pengukuran Kinerja.....	47
f. Aspek-aspek penilaian Kinerja.....	49
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	50
C. Kerangka Pemikiran	53
D. Perumusan Hipotesa	54
BAB III : METODE PENELITIAN.....	55
A. Jenis Penelitian.....	55
B. Objek Penelitian.....	56
(1) Sejarah Singkat Bimbingan Belajar Starkid's.....	56
(2) Visi dan Misi Bimbingan Belajar Starkid's	57
(3) Struktur Organisasi.....	57
(4) Uraian Tugas	61
(4) Ruko dan Suasana Bimbingan Belajar	63
C. Jenis dan Sumber Data.....	68
1) Jenis Data	68
2) Sumber Data.....	68
D. Populasi dan Sampel.....	69

1) Populasi.....	69
2) Sampel.....	69
E. Teknik Pengumpulan Data	70
(1) Teknik Pengumpulan Data Primer	70
(2) Teknik Pengumpulan Data Sekunder	71
F. Operasional Variabel Penelitian	71
G. Teknik dan Analisis Data.....	75
(1) Analisa Skoring.....	75
(2) Analisa Statistik	77
(3) Uji Validitas	77
(4) Uji Reliabilitas	79
(5) Analisis Linear berganda	80
(6) Uji F	81
(7) Uji T	83
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	84
1. Karakteristik Responden.....	84
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	85
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	85
B. Analisis dan Penelitian	86
1. Uji Frekuensi Variabel Komunikasi (X_1).....	86
2. Uji Frekuensi Variabel Konflik (X_2).....	96

3. Uji Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	106
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	116
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi (X_1)	116
2. Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Konflik (X_2).....	118
3. Uji Reliabilitas dan Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	120
D. Analisis Korelasi berganda dan linear berganda	122
(1) Analisis Korelasi berganda	122
(2) Analisis regresi Linear berganda	126
E. Pengujian Hipotesis	128
(1) Uji T	128
(2) Uji F	130
F. Pembahasan	131
BAB V : PENUTUP	135
A. Kesimpulan.....	135
B. Implikasi	136
(1) Implikasi Teoritis	136
(2) Implikasi Praktis	136
C. Saran.....	137
(1) Bagi Perusahaan atau bimbingan belajar	137
(2) Bagi Peneliti selanjutnya.....	138

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel II.1 Perbandingan Lama dan baru tentang Konflik.....	34
Tabel II. 3 Hasil penelitian Terdahulu Variabel Komunikasi (X1).....	50
Tabel II.4 Hasil Penelitian Terdahulu Variable Konflik Kerja (X2)....	51
Tabel II. 5 Hasil Penelitian Terdahulu Variabel Kinerja Karyawan (Y)....	52
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	72
Tabel III.2 Pembobotan nilai dalam Skala Likert	76
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	84
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	85
Tabel IV.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	85
Tabel IV. 4 Tanggapan Responden Mengenai variable X1, pernyataan 1.....	86
Tabel IV. 5 Tanggapan Responden mengenai variable X1, pernyataan 2.....	87
Tabel IV.6 Tanggapan Responden mengenai variable X1, pernyataan 3.....	88
Tabel IV.7 Tanggapan Responden mengenai variable X1, pernyataan 4.....	89
Tabel IV.8 Tanggapan Responden mengenai variable X1, pernyataan 5.....	90
Tabel IV.9 Tanggapan Responden mengenai variable X1, pernyataan 6.....	91
Tabel IV.10 Tanggapan Responden mengenai variable X1, pernyataan 7.....	92
Tabel IV.11 Tanggapan Responden mengenai variable X1, pernyataan 8.....	93
Tabel IV.12 Tanggapan Responden mengenai variable X1, pernyataan 9.....	94
Tabel IV.13 Tanggapan Responden mengenai variable X1, pernyataan 10.....	95
Tabel IV.14 Tanggapan Responden mengenai Variable X2, pernyataan 1.....	96

Tabel IV.15 Tanggapan Responden mengenai variable X2, pernyataan 2.....	97
Tabel IV.16 Tanggapan Responden mengenai variable X2, pernyataan 3.....	98
Tabel IV.17 Tanggapan Responden mengenai variable X2, pernyataan 4...	99
Tabel IV.18 Tanggapan Responden mengenai variable X2, pernyataan 5...	100
Tabel IV.19 Tanggapan Responden mengenai Variable X2, pernyataan 6	101
Tabel IV.20 Tanggapan Responden mengenai variable X2, pernyataan 7...	102
Tabel IV.21 Tanggapan Responden mengenai variable X2, pernyataan 8...	103
Tabel IV.22 Tanggapan Responden mengenai Variabel X2, pernyataan 9	104
Tabel IV.23 Tanggapan Responden mengenai variable X2, pernyataan 10	105
Tabel IV.24 Tanggapan Responden mengenai variable Y, pernyataan 1...	106
Tabel IV.25 Tanggapan Responden mengenai variable Y, pernyataan 2...	107
Tabel IV.26 Tanggapan Responden mengenai variable Y, pernyataan 3...	108
Tabel IV.27 Tanggapan Responden mengenai variabel Y, pernyataan 4...	109
Tabel IV.28 Tanggapan Responden mengenai variable Y, pernyataan 5...	110
Tabel IV.29 Tanggapan Responden mengenai variable Y, pernyataan 6...	111
Tabel IV.30 Tanggapan Responden mengenai variable Y, pernyataan 7...	112
Tabel IV.31 Tanggapan Responden mengenai variable Y, pernyataan 8...	113
Tabel IV.32 Tanggapan Responden mengenai variable Y, pernyataan 9...	114
Tabel IV.33 Tanggapan Responden mengenai variable Y, pernyataan 10...	115
Tabel IV.34 Case Processing Summary variable X1	116
Tabel IV.35 Reliability Statistics variable X1.....	116
Tabel IV.36 Item-Total Statistics variable X1.....	117
Tabel IV.37 Case Processing Summary Variabel X2.....	118

Tabel IV.38 Reliability Statistics variable X2.....	118
Tabel IV.39 Item-Total Statistics variable X2.....	119
Tabel IV.40 Case Processing Summary Y.....	120
Tabel IV.41 Reliability Statistics variable Y.....	120
Tabel IV.42 Item-Total Statistics variable Y.....	121
Tabel IV.43 Descriptive Statistics	122
Tabel IV.44 Correlations	123
Tabel IV.45 Variables Enter.....	124
Tabel IV.46 Model Summary	125
Tabel IV.47 Coefficient	126
Tabel IV.48 Uji T.....	129
Tabel IV.49 Uji F	130

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Proses Komunikasi.....	25
Gambar II.2 Proses <i>Active Listening</i>	30
Gambar II.3 Model Penelitian.....	53
Gambar III.1 Struktur Bimbingan Belajar Starkid's.....	60
Gambar III.2 Ruko Starkid's.....	63
Gambar III.4 Suasana kebersamaan.....	64
Gambar III.5 suasana belajar.....	65
Gambar III.6 kegiatan Tanya Jawab.....	66
Gambar III.7 Kegiatan Tanya Jawab.....	66
Gambar III.8 Kegiatan Tanya Jawab.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Frekuensi Komunikasi (X1)

Lampiran 4 Frekuensi Konflik Kerja (X2)

Lampiran 5 Frekuensi Kinerja Karyawan (Y)

Lampiran 6 Validitas dan Reliability Komunikasi (X1)

Lampiran 7 Validitas dan Reliability Konflik Kerja (X2)

Lampiran 8 Validitas dan Reliability Kinerja Karyawan (Y)

Lampiran 9 Korelasi Berganda dan Regresi Linear Berganda

Lampiran 10 Uji T dan Uji F

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perubahan pola Pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi disegala bidang termasuk bidang Pendidikan, memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa Pendidikan. Lembaga nonformal seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dilakukan di sekolah. Dalam keseluruhan sistem Pendidikan, tujuan Pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang terpenting, karena akan memberikan arah proses kegiatan Pendidikan.

Anak sebagai objek pembelajaran juga perlu mendapat perhatian yang khusus. Daya tangkap setiap anak dalam menerima materi pelajaran di sekolah memang berbeda-beda. Daya tangkap anak yang tergolong rendah, akan mempengaruhi perolehan pengetahuannya. Padahal, perolehan pengetahuan berbanding lurus dengan perolehan nilai disekolahnya. Masalah kemampuan anak dalam menerima materi disekolah dapat dipengaruhi oleh faktor internal, misalnya dari segi makanan yang kurang terpenuhi sehingga daya tahan tubuhnya tertanggu, yang mengakibatkan kurang konsentrasi disekolah. Selain itu faktor psikologis anak, misalnya kurang diperhatikan orang tua atau gurunya. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi antara lain cara mengajar gurunya disekolah yang kurang dipahami atau tidak disukai oleh anak.

Kondisi belajar yang kurang kondusif, misalnya ruang kelas yang terlalu ramai dan berisik juga mengganggu anak.

Selain belajar di sekolah anak perlu mengulang pelajarannya di luar sekolah. Pada kenyataannya, tidak sedikit orang tua yang kesulitan dalam mendampingi anaknya belajar dirumah karena aktivitasnya yang sibuk, atau pelajaran anaknya yang belum tentu dipahami orang tuanya.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan atau kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, banyak bermunculan Lembaga – Lembaga pendidikan yang menyediakan jasa kursus. Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa Bimbingan Belajar. Keberadaan industri jasa ini mendapat tempat tersendiri dikalangan masyarakat terutama orang tua yang memiliki anak pelajar. Mereka mempunyai harapan bahwa setiap mengikuti bimbingan belajar, prestasi akademis mereka akan meningkat dan dapat memiliki bekal yang lebih baik untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

Secara tidak langsung kondisi seperti ini dapat meningkatkan persaingan di antara Lembaga Pendidikan sejenis. Ada dua jenis bimbingan belajar (bimbel) tambahan yang bisa dipilih dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pengembangan anak yaitu melalui Lembaga bimbingan belajar dan Lembaga privat. Metode belajar yang digunakan pada bimbingan belajar adalah mereka yang datang langsung ketempat dengan metode klasikal, dengan jumlah anak yang dibatasi, dengan materi yang disediakan oleh Lembaga bimbingan belajar tersebut dengan

mengembangkan pelajaran sekolah. Sementara pada Lembaga privat, metode belajar yang digunakan adalah pengajar mendatangi langsung keanak. Jumlah anak hanya berkisar 1-3 orang anak saja. Materi yang dipelajari adalah materi yang hanya di anggap sangat sulit dipecahkan oleh sang anak. Jasa bimbingan belajar kedua ini menjadi sangat besar.

Salah satu tempat bimbingan belajar yang akan dibahas yaitu Bimbingan Belajar StarKid's yang berlokasi di Gading Serpong. Bimbingan belajar ini sudah cukup lama didirikan sejak tahun 2000 yang awalnya di rumah seperti privat hingga akhirnya berkembang menjadi 7 ruko di Gading Serpong. bimbingan belajar dari TK sampai SMA. Dalam proses mengajar tentunya di perlukan komunikasi dan kerja sama yang baik antara seluruh pihak, baik yang dilakukan antara pemimpin dengan karyawannya (guru-guru), guru dengan orang tua murid atau sebaliknya, antara guru dengan murid-murid, maupun sesama guru.

Penulis menjumpai dilapangan bimbingan belajar StarKid's bahwa hal yang terutama dalam komunikasi masih kurang terjalin antara guru dengan orang tua murid, anak murid dengan guru, maupun antara guru satu dengan guru lainnya. komunikasi sangatlah penting ketika orang tua murid bisa diajak kerjasama untuk perkembangan anak mereka guna bisa mengikuti pelajaran sekolah, ketika murid sulit dalam hal belajar bisa didiskusikan dan diselesaikan bersama-sama hingga mengerti, ketika sesama guru bisa saling bertukar ide untuk mendidik anak, bisa memecahkan masalah secara bersama-sama.

Penulis juga melihat sebagian orang tua sibuk dalam pekerjaannya dan menyerahkan sepenuhnya pada bimbingan belajar (bimbel) sehingga tidak memperdulikan perkembangan anak-anak mereka, ketika anak-anak mereka mendapat nilai jelek disekolah yang disalahkan adalah tempat les. Padahal mereka sendiri tidak memperdulikan bahkan tidak mengkomunikasikan dengan baik dengan pihak guru-guru yang mengajar dengan mempertanyakan perkembangan anak-anaknya dan mencari solusinya. Peristiwa tersebut dapat menimbulkan konflik antara guru dengan orang tua murid yang mempengaruhi kinerja guru-guru menurun dengan berbagai kritikan yang diberikan. Karena semua terjadi kurang adanya komunikasi sehingga menimbulkan kesalahpahaman.

Tetapi ada juga orang tua murid yang bisa diajak kerjasama karena bisa dikomunikasikan dengan baik dan ternyata sebagian diantara mereka anaknya bermasalah dalam hal pelajaran tertentu. Pihak bimbel jadi mengetahui kelemahan anak-anak mereka yang dikeluhkesahkan sehingga guru-guru akan semaksimal mungkin dalam mengajari untuk pelajaran tidak bisa diikuti anak-anak mereka. maka dari itu komunikasi sangatlah penting jika ada informasi bisa saling bertukar informasi. Tentunya bagi pihak orang tua murid harus mengulanginya kembali dirumah apa yang sudah dipelajari.

Komunikasi juga sangat penting dilakukan antara guru kepala (guru yang bertanggung jawab dalam kelas) dengan asisten guru tersebut dalam memberikan informasi jawaban soal kepada anak. Peneliti melihat bahwa terkadang masih terjadi kesalahan dalam memberikan jawaban kepada anak, hal ini disebabkan karena kurang koordinasi dalam komunikasi sehingga dalam memberikan jawaban soal kepada anak bisa berbeda-beda. Sebagai guru kepala seharusnya bisa mengkoordinir kelas dengan baik. Dari peristiwa tersebut dapat menimbulkan konflik tidak hanya dengan sesama guru tetapi juga dengan orang tua. Orang tua mereka datang dan melakukan pemrotesan terhadap bimbil bahwa jawaban yang diberikan kepada anak mereka salah, dan bisa menimbulkan masalah yang fatal sehingga sudah sampai ke pemimpin yang turun tangan menegur guru tersebut yang dampaknya keseluruhan guru-guru yang terlibat.

Kritikan yang berupa teguran dari orang tua murid maupun pemimpin dapat berdampak positif maupun negatif terhadap individu guru tersebut. Berdampak positif apabila individu guru tersebut dapat menerima kesalahan yang sudah dilakukan dan memperbaiki cara kerja guru tersebut untuk memberikan informasi atau jawaban yang hati-hati terhadap anak-anak mereka, guru tersebut bisa belajar dari kesalahan karena tidak dikomunikasikan sebelumnya dengan guru-guru yang lainnya. Berdampak negatif apabila individu guru tersebut tidak menerima kritikan tersebut yang akhirnya berdampak keseluruhan guru-

guru dengan perubahan sikapnya yang menjadi dingin tidak mau tegur sapa dan mengajar anak juga sembarangan (tidak menerima kesalahan), merasa dirinya selalu disalahkan. Padahal jelas-jelas sudah salah dalam memberi jawaban kepada anak.

Peristiwa tersebut sering ditemukan oleh penulis. Keberhasilan dalam mengajar dibutuhkan kesabaran dan komunikasi yang baik, tetapi tidak hanya itu disisi lain di tentukan dari keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusianya. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksud adalah menyatukan pola pikir atau cara pandang para guru-guru dan pimpinan, orang tua murid dengan guru-guru maupun antara guru yang satu dengan yang lainnya, guna mencapai tujuan menjadikan anak-anak yang unggul dalam sekolahnya, yang tadinya bermasalah disekolah menjadi yang terbaik disekolahnya yaitu dengan cara mengelola komunikasi dan konflik kerja untuk meningkatkan perbaikan cara kerja karyawan terutama bagi bimbingan belajar Starkid's.

Selain dalam kehidupan bermasyarakat, komunikasi juga sangat berperan dalam kehidupan pendidikan. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, dan begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, komunikasi diharapkan efektif sesuai dengan tujuan bimbel tersebut yang direncanakan.

Komunikasi sangat di perlukan untuk saling bertukar informasi, bertukar pikiran, saling memberikan gagasan atau ide, dan banyak lagi. seperti itu juga yang terjadi di dalam sebuah organisasi atau sebuah

perusahaan. seluruh anggota perusahaan mulai dari pimpinan, pimpinan menengah maupun sampai karyawan tingkat terendah, semuanya saling berinteraksi melalui komunikasi.

Efektifitas komunikasi dapat dinilai dari kinerja Sumber Daya Manusia dalam organisasi. Unsur penting dalam peningkatan kinerja dalam organisasi adalah tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas, produktivitas, dan mampu memberikan kontribusi optimal kepada perusahaan.

Berhubung melihat konflik yang sering di timbulkan karena kesalahpahaman maka pihak bimbel harus bisa mengkoordinir dengan baik dan menginformasikan dengan baik agar tidak terjadi kesalahpahaman. dan pemimpin bimbel tersebut tentunya harus adil dalam memperlakukan setiap karyawannya.

Penulis melihat bahwa pemimpin bimbingan belajar starkid's adil dalam memperlakukan karyawannya sehingga peneliti menemukan karyawan yang sudah ada mengabdikan diri di bimbel starkid's tersebut selama 10 tahun. Dari berbagai pengalaman yang didapat dari mereka yang terutama adalah dimana bisa saling komunikasi dan saling bertukar ide, mengajari asisten-asisten mereka dengan baik, memecahkan masalah bersama-sama, saling memberikan support antara guru yang satu dengan guru yang lainnya.

penulis melihat bahwa perkembangan anak yang belajar di bimbingan belajar starkid's meningkat dengan baik, yang tadinya sering bermasalah disekolah menjadi berprestasi. Yang tadinya remedial banyak menjadi berkurang. Setiap guru-guru mempunyai absen tersendiri untuk perkembangan anak sehingga bila ada kekurangan guru-guru tersebut menginformasikan kepada orang tuanya. Pemimpin starkid's sendiri yang turun langsung menghadapi orang tua murid maupun dengan murid-murid yang susah diatur, dengan memberi nasehat yang baik serta mengkomunikasikan dengan orang tua murid, apabila guru-guru tidak bisa menangani semua.

Konflik secara umum didefinisikan sebagai situasi kompetisi dimana tiap bagian atau divisi dalam organisasi menyadari adanya ketidaksesuaian harapan antara individu dengan individu lainnya terutama antara individu dengan pengajaran yang diberikan kepada murid-muridnya.

Konflik yang lainnya yang sering juga terjadi yaitu kesalahpahaman masalah pribadi guru tersebut yang dibawa kedalam pekerjaan juga dapat menimbulkan perselisihan, tekanan dari berbagai masukan dari orang tua murid masing-masing anak di tuntut untuk bisa membantu anaknya sering kali menjadi alasan timbulnya konflik antar sesama guru juga. Oleh karena itu perlu adanya keterbukaan dan kesolidan dalam hal bekerja karena tugas bimbingan belajar yaitu harus memberikan peningkatan terhadap prestasi belajar anak disekolahnya.

Jika tidak teratasi maka akibat yang di timbulkan dari konflik tersebut akan mempengaruhi pada kinerja karyawan, kinerja karyawan akan menurun, kegiatan pekerjaan menjadi terhambat, target yang di rencanakan tidak tercapai, serta suasana hati yang tidak baik sehingga membuat karyawan bekerja dengan kurang maksimal dalam mendidik anak-anak muridnya.

Konflik mempunyai potensi menjadi pengembangan atau pengganggu pelaksanaan kegiatan organisasi tergantung bagaimana konflik tersebut di kelola. konflik sebagai pengembangan pelaksanaan kegiatan organisasi disebut sebagai persaingan. perbedaan konflik dan persaingan terletak pada apakah salah satu pihak mampu untuk menjaga diri dari gangguan pihak lain dalam pencapaian tujuannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BIMBINGAN BELAJAR STARKID’S .**

B. Identifikasi masalah

berdasarkan uraian latar belakang di atas maka masalah penelitian dapat di indentifikasi sebagai berikut:

- (1) Masih belum optimalnya Komunikasi yang terjalin, sering terjadinya *misscommunication*.
- (2) Konflik yang terjadi bisa membuat Kinerja karyawan menurun.
- (3) Di perlukan adanya kerjasama yang baik antar setiap guru-guru untuk memperbaiki komunikasi dan saling keterbukaan untuk mengurangi terjadinya konflik-konflik yang terjadi pada bimbingan belajar StarKid's.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini masalah di rumuskan sebagai berikut :

- (1) Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada Bimbingan Belajar Starkid's?
- (2) Apakah Konflik berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada Bimbingan Belajar Starkid's?
- (3) Apakah Komunikasi dan Konflik berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada Bimbingan Belajar Starkid's?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- (1) Untuk menguji pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bimbingan Belajar Starkid's.
- (2) Untuk menguji pengaruh Konflik kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bimbingan Belajar Starkid's.
- (3) Untuk menguji pengaruh Komunikasi dan konflik kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bimbingan Belajar Starkid's.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis, antara lain:

1. Manfaat secara akademis, yaitu:

Dalam rangka pengembangan teori yang telah di peroleh selama perkuliahan sesuai dengan mata kuliah khususnya dalam Komunikasi dan Konflik Kerja yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan.

2. Manfaat secara praktis:

- a. Bagi penulis

sebagai upaya untuk dapat mengaplikasikan pengetahuan dari teori-teori yang di peroleh selama perkuliahan dan juga untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat kelulusan untuk mencapai gelar sarjana ekonomi.

b. Bagi Tempat les

hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi bagi pihak bimbingan belajar dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam mengelola komunikasi, konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi universitas Buddhi Dharma

Dapat menambah buku referensi dan masukan bagi pihak –pihak yang bersangkutan dan memberikan informasi mengenai komunikasi, konflik kerja terhadap lingkungan kerja karyawan khususnya bagi jurusan Manajemen.

d. Bagi peneliti berikutnya

Dapat di jadikan sebagai pengembang ilmu pengetahuan, menambah wawasan serta informasi dan sebagai bahan penelitian selanjutnya dan hasil penelitian ini di harapkan dapat membantu para peneliti lainnya yang tertarik.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis menelaah skripsi ini, maka penyusunannya akan di uraikan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, Identifikasi masalah, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan Sistematika penulisan skripsi ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan pokok landasan teori yang relevan dengan penelitian, meliputi Gambaran umum teori, Hasil penelitian terdahulu , kerangka pemikiran, dan Perumusan hipotesa.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas metode dan paradigma penelitian yang akan dilakukan narasumbe, Jenis penelitian, Objek penelitian, Jenis dan sumber data, Populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, Operasional variable penelitian, Teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas Deskripsi data hasil penelitian, Analisis dan penelitian, Uji validitas dan Reliabilitas, Analisis korelasi berganda dan linear berganda, Pengujian hipotesis, Pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan Kesimpulan, Implikasi yang terdiri atas Implikasi teoritis dan Implikasi praktis, dan Saran yang terdiri dari saran bagi perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran umum teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen

Menurut (Hasibuan 2017, 3) menyatakan bahwa:

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut (Andri Feriyanto 2015, 4) menyatakan bahwa:

“Manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain”.

Menurut (Bintoro dan Daryanto 2017, 15) menyatakan bahwa:

“Suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hunungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal untuk tujuan bersama”.

berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu dan seni untuk mengatur pemanfaatan sumber daya manusia untuk memperoleh suatu hasil yang diinginkan oleh perusahaan.

b. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara mengatur hubungan dan peranan antar sumber daya (tenaga kerja) secara efektif dan efisien serta dapat digunakan secara maksimal agar tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut (Irham Fahmi 2016, 1) mengatakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif”.

Menurut (Sedarmayanti 2017, 3) mengatakan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi agar semua potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan”.

c. Fungsi – fungsi Sumber Daya Manusia.

- (1) Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia adalah pengadaan sumber daya manusia, pemberian kompensasi, pengintegrasian, dan pemeliharaan sumber daya manusia.
- (2) Pengadaan Sumber Daya Manusia merupakan aktivitas manajemen sumber daya manusia dalam memperoleh tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan organisasi. penentuan sumber daya manusia yang dibutuhkan di sesuaikan dengan tugas-tugas yang tertera pada analisis pekerjaan yang sudah di tentukan sebelumnya. pengadaan tenaga kerja mencakup analisis pekerjaan, perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen sumber daya manusia, dan seleksi serta penempatan sumber daya manusia.
- (3) Analisis pekerjaan merupakan aktivitas yang di lakukan untuk memperoleh informasi tentang suatu pekerjaan. berdasarkan informasi tersebut akan diketahui uraian dan syarat-syarat yang harus di penuhi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. dengan demikian, dapat di katakan bahwa analisis pekerjaan merupakan proses sistematis penentuan tugas-tugas dan tanggung jawab serta keahlian dan pengetahuan yang di perlukan untuk melaksanakan berbagai pekerjaan dalam organisasi. hal ini merupakan dasar bagi setiap aktivitas manajemen sumber daya manusia pada setiap bidang dalam organisasi.

- (4) Perencanaan Sumber Daya Manusia kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh jenis dan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. perencanaan sumber daya manusia merupakan proses secara sistematis untuk menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan dengan ketersediaan sumber daya manusia baik yang bersumber dari dalam maupun luar organisasi di perkirakan pada suatu periode Tertentu. informasi ini akan bermanfaat untuk rekrutmen sumber daya manusia dan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia lainnya.
- (5) Rekrutmen kegiatan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam mengisi kekosongan-kekosongan pada posisi-posisi tertentu dalam organisasi. rekrutmen bisa dapat dilakukan untuk perusahaan baru dan perusahaan yang sudah ada sebelumnya. rekrutmen untuk perusahaan baru dilakukan untuk mengisi seluruh posisi pekerjaan sesuai struktur dan analisis pekerjaan yang telah ditetapkan. organisasi yang melakukan perluasan usaha atau penambahan kapasitas produksinya dilakukan juga rekrutemen untuk mengisi kekosongan-kekosongan sesuai kebutuhan organisasi.
- (6) Seleksi sumber daya manusia kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh kualitas tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan organisasi. seleksi dilakukan apabila jumlah calon tenaga kerja melebihi dari jumlah yang dibutuhkan organisasi. seleksi sumber daya manusia adalah proses sistematis untuk memilih calon tenaga kerja yang paling sesuai menempati posisi tertentu dalam organisasi.

- (7) Penempatan sumber daya manusia kegiatan berikutnya, menepatkan tenaga kerja sesuai dengan bakat dan kemampuannya. Kepuasan karyawan akan tercapai bila penempatan mereka sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sehingga produktivitas kerja akan lebih baik pula. Setiap organisasi lazimnya memiliki bagian pengelolaan sumber daya manusia, tetapi apakah itu ditangani oleh seorang manajer sumber daya manusia atau tidak akan tergantung pada kepentingannya. Kebanyakan perusahaan besar mengangkat seorang wakil esekutif yang khusus menangani pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan efektifitas perusahaan.

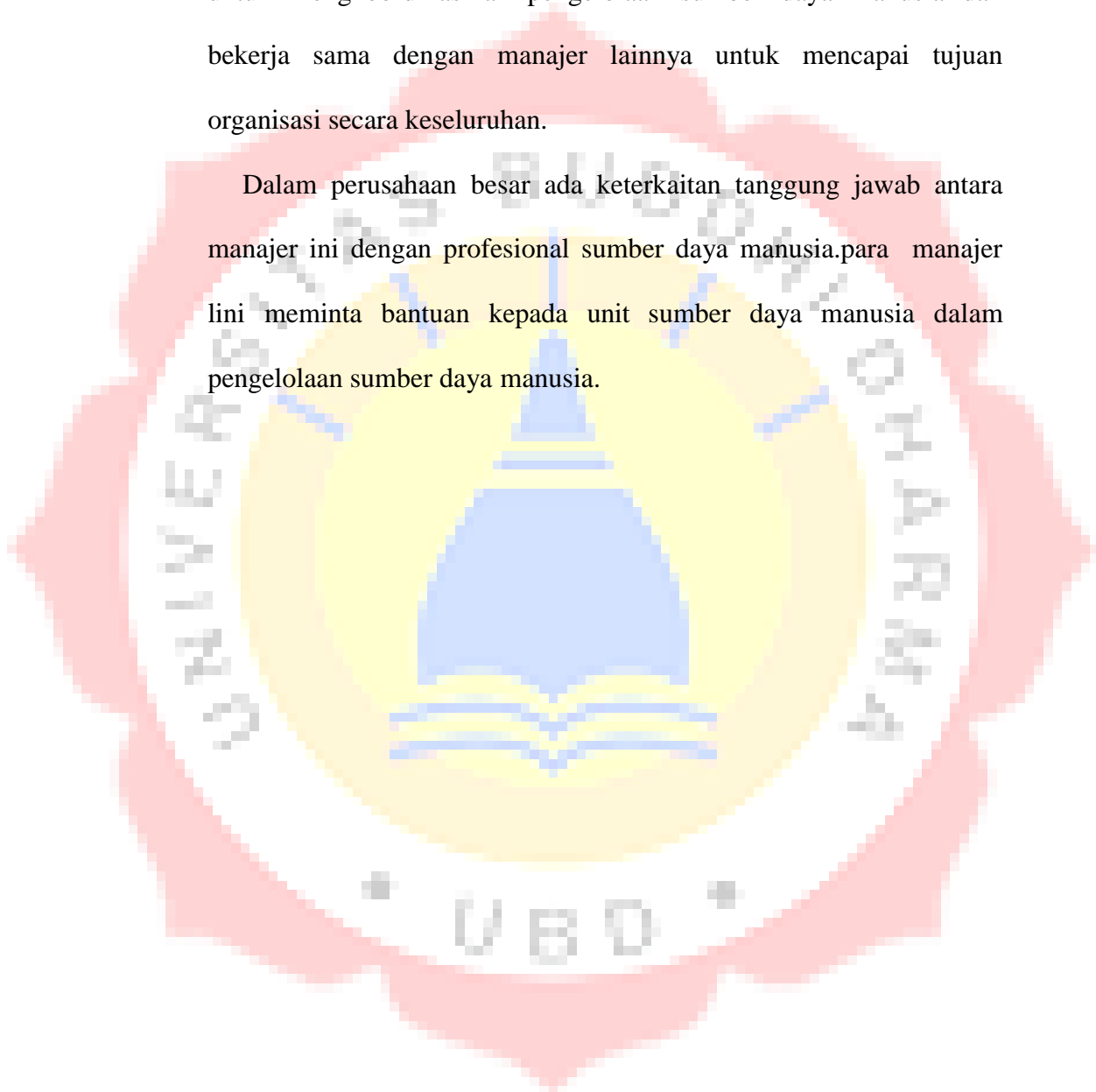
Dewasa ini, banyak perusahaan yang melaksanakan tugas-tugas manajemen sumber daya manusia dengan memperhitungkan hasil efisiensi, tentu sebagian dari tugas – tugas tersebut di limpahkan kepada pihak lain. Outsourcing misalnya, dapat membantu penyelesaian sebagian tugas – tugas sumber daya manusia tradisional. Dengan pergeseran ini sumber daya manusia harus dapat meninggalkan citra administrasinya dan berfokus pada aktivitas-aktivitas yang lebih strategik.

Secara umum, manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab atas tugas – tugas khusus sumber daya manusia, walaupun sebagian hilang karena di kerjakan oleh pihak lain. Manajemen sumber daya manusia adalah individu yang bertindak sebagai pelaksana tugas – tugas sumber daya manusia dan bekerja sama

dengan para manajer lainnya dalam menangani masalah - masalah sumber daya manusia.

Secara khusus, manajer sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pengelolaan sumber daya manusia dan bekerja sama dengan manajer lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

Dalam perusahaan besar ada keterkaitan tanggung jawab antara manajer ini dengan profesional sumber daya manusia. Para manajer ini meminta bantuan kepada unit sumber daya manusia dalam pengelolaan sumber daya manusia.



2. Komunikasi (X1)

a. Pengertian Komunikasi

Menurut (Ngalimun 2017, 20) mengatakan bahwa:

“Komunikasi adalah proses pengiriman dan penyampaian berita atau informasi dari satu pihak ke pihak yang lain dalam usaha untuk mendapatkan saling pengertian”.

Menurut (Zainal, Hadad and Ramly 2017, 336) mengatakan bahwa:

“Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami”.

Menurut (Nuridin 2016, 38) mengatakan bahwa:

“Komunikasi adalah proses dimana symbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti”.

Dari definisi diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa Komunikasi merupakan suatu proses interaksi yang di lakukan oleh individu, kelompok atau organisasi dalam mengirimkan suatu pesan atau informasi dari pengirim pesan (*sender*) kepada penerima pesan (*receiver*) melalui media tertentu.

Komunikasi dapat terjadi apabila terdapat pengirim (*sender*) dan penerima (*receiver*). Didalam organisasi peran komunikasi sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi, terutama dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan sampai dengan pengawasan, semuanya melibatkan komunikasi.

komunikasi membantu para anggota organisasi untuk mencapai tujuan individu maupun tujuan organisasi. apabila komunikasi di dalam organisasi baik, maka penerima pesan akan memahami sepenuhnya maksud dari informasi tersebut. namun apabila komunikasinya kurang baik, tak jarang informasi yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengirim pesan.

b. Jenis komunikasi

Pada dasarnya komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktifitas hubungan antara manusia atau kelompok. jenis komunikasi terdiri dari:

- (1) Komunikasi verbal: Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang disampaikan sender kepada receiver dengan cara tertulis (written) atau lisan (oral). komunikasi verbal menempati porsi besar. karena kenyataannya, ide-ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah di sampaikan secara verbal ketimbang nonverbal.
- (2) Komunikasi nonverbal: Komunikasi nonverbal menempati porsi penting. banyak komunikasi verbal tidak efektif hanya karena komunikatornya tidak menggunakan komunikasi nonverbal dengan baik dalam waktu bersamaan. melalui komunikasi nonverbal, orang bisa mengambil suatu kesimpulan tentang suatu kesimpulan tentang berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, cinta, kangen dan berbagai macam perasaan lainnya.

c. Fungsi Komunikasi

Komunikasi sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Menurut (Wibowo 2015, 166) menjelaskan bahwa komunikasi dalam organisasi mempunyai empat fungsi, yaitu *control*, *motivation*, *emotional expression*, dan *information*.

Organisasi mempunyai kewenangan dan pedoman formal yang harus diikuti pekerja. Ketika pekerja diperlukan berkomunikasi berkaitan dengan pekerjaan tentang keluhan pada atasannya langsung, mengikuti deskripsi tugas, atau tunduk dengan kebijakan organisasi, komunikasi bekerja sebagai fungsi kontrol.

Komunikasi memperkuat motivasi dengan klarifikasi pada pekerja apa yang harus mereka kerjakan, seberapa baik mereka melakukannya dan bagaimana memperbaiki apabila dibawah standar. pembentukan tujuan spesifik, umpan balik progres terhadap tujuan, dan reward atas perilaku yang di harapkan, semua menstimulasi motivasi dan memerlukan komunikasi.

Komunikasi dalam kelompok adalah mekanisme fundamental dengan nama anggota menunjukkan kepuasan dan frustasi mereka. karena itu, komunikasi memberikan ekspresi perasaan emosional dan pemenuhan kebutuhan sosial.

Komunikasi juga memfasilitasi pengambilan keputusan. komunikasi menyediakan kebutuhan informasi individual dan kelompok untuk membuat

keputusan dengan mengirimkan data untuk mengidentifikasi dan evaluasi pilihan alternatif.

Keempat fungsi komunikasi tersebut sama pentingnya. Untuk bekerja secara efektif, kelompok perlu menjaga beberapa control atas anggota, merangsang anggota untuk melakukan, memberi kesempatan ekspresi emosi, dan membuat pilihan keputusan. hampir setiap interaksi komunikasi yang terjadi dalam kelompok, atau organisasi melakukan satu atau lebih fungsi tersebut.

d. Unsur Komunikasi

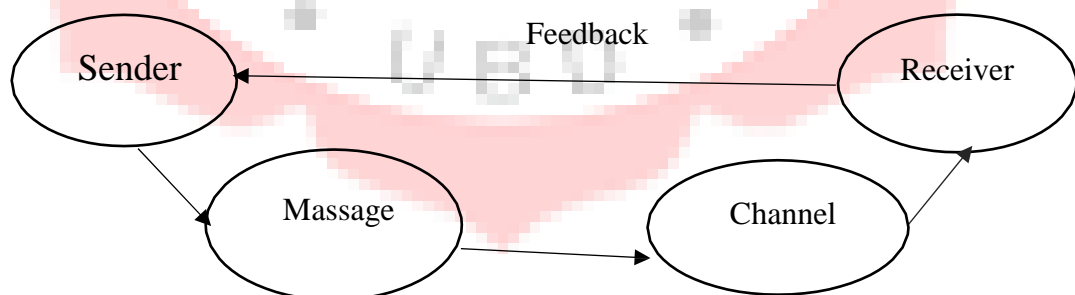
berikut merupakan unsur dalam proses komunikasi menurut (Rasto 2015, 133):

- (1) *Sender*, adalah individu, kelompok atau organisasi yang menginginkan menyampaikan pesan kepada individu, kelompok atau organisasi lain, yaitu *receiver*.
- (2) *Encoding*, adalah menerjemahkan pemikiran tentang apa yang ingin disampaikan ke dalam kode atau bahasa yang dapat dimengerti orang lain. ini membentuk dasar dari message atau pesan. Kemudian perlu memilih saluran yang akan digunakan untuk membagikan pesan.
- (3) *Message*, adalah pesan yang merupakan informasi yang ingin disampaikan *sender* kepada *receiver*.

- (4) *Channel*, merupakan saluran yang akan dipakai untuk menyampaikan pesan. variasi saluran komunikasi sangat banyak dan berjenjang tingkat kekuatan komunikasinya.
- (5) *Decoding*, memecahkan sandi merupakan proses menginterpretasikan dan membuat masuk akal suatu pesan yang di terima.
- (6) *Receiver*, adalah kelompok orang atau organisasi kepada siapa pesan dimaksudkan untuk di terima. kemudian *receiver* menciptakan arti dari pesan yang diterimanya.
- (7) *Noise*, merupakan sesuatu yang mengganggu terhadap penyampaian dan pemahaman terhadap pesan. ini dapat mempengaruhi setiap bagian dari proses komunikasi. Merupakan faktor yang mempengaruhi kejelasan pada setiap titik selama proses komunikasi.
- (8) *Feedback*, merupakan pengetahuan tentang dampak pesan pada *receiver* dan menimbulkan reaksi *receiver* disampaikan kepada *sender*.

Proses komunikasi tersebut di gambarkan oleh Prof. Dr. wilson Bangun dalam buku Manajemen Sumber daya Manusia

(Wilson, 2015:362) seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar II.1 Proses Komunikasi Wilson

Dalam proses komunikasi, komunikasi tidak dapat dilepaskan dari ketujuh jenis tersebut, yaitu adanya keterlibatan dua orang atau lebih yang saling mengirimkan berita secara langsung maupun tidak langsung. secara verbal maupun nonverbal.

e. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan sarana yang digunakan sebagai alat pengiriman pesan. seperti telepon, surat kabar, dan lain-lain. sekarang ini saluran komunikasi mulai beragam, salah satunya adalah saluran komunikasi elektronik yang berkembang sangat cepat, seperti blogs, e-mail, dan lain-lain menurut (Wilson, 2015, 367) membagi komunikasi organisasional dalam 4 Saluran komunikasi, yaitu:

(1) Komunikasi kebawah

Komunikasi kebawah adalah penyampaian informasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan sesuai dengan garis komando dalam suatu organisasi. komunikasi ini dilakukan bertujuan agar pemimpin lebih mudah dalam pengambilan keputusan. informasi disampaikan oleh atasan dapat berupa pengarahan pelaksanaan tugas, intruksi pekerjaan, informasi kebijakan dan prosedur pekerjaan, mengemukakan umpan balik tentang kinerja.

(2) Komunikasi lisan kebawah dapat di lakukan melalui pidato, rapat, telepon, dan berita selentingan (grapevine). sedangkan komunikasi tertulis dapat dilakukan melalui surat, pamflet, memorandum, bulletin, dan lain-lain.

(3) Komunikasi keatas

Komunikasi keatas adalah informasi yang berasal dari bawahan ke atasan. komunikasi ke atas di gunakan dalam pengajuan usul dan saran, keluhan, pengaduan, dan penetapan sasaran dengan penerapan *Management by Objective (MBO)*. Bentuk komunikasi ini mempunyai kelemahan, karena ada anggota organisasi yang menyampaikan informasi yang tidak benar kepada atasan sehingga dapat menimbulkan kesalahan dalam pengambilan keputusan.

(4) Dalam suatu organisasi yang melakukan system kepemimpinan demokrasi, para bawahan memberikan masukan dan saran kepada atasannya dalam mengambil keputusan. para bawahan pada masing-masing departemen memberikan masukan dan saran kepada atasannya melalui garis komando.

f. Hambatan Komunikasi

Komunikasi yang efektif merupakan syarat terciptanya kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Walaupun demikian komunikasi juga dapat menjadi masalah yang mungkin akan timbul dalam organisasi.

Di dalam komunikasi tak jarang terdapat hambatan-hambatan yang dapat mempengaruhi hasil komunikasi. Menurut (Wibowo 2015, 179) menunjukan adanya beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam komunikasi yaitu:

a. *Filtering*, menunjukan bahwa *sender* secara sengaja memanipulasi

Informasi sehingga *receiver* akan melihat lebih baik. Manajer yang memberitahu kepada atasan apa yang dia rasakan yang ingin didengar pemimpin. dengan kata lain sender menyaring pesan yang akan disampaikan hanya yang akan menyenangkan atasan.

- b. *Information overload*, individu mempunyai kapasitas yang terbatas untuk memproses data. apabila informasi yang harus kita kerjakan melebihi kapasitas memproses hasilnya adalah *information overload*.

Information overload adalah suatu kondisi dimana volume informasi yang diterima melebihi kapasitas orang memprosesnya.

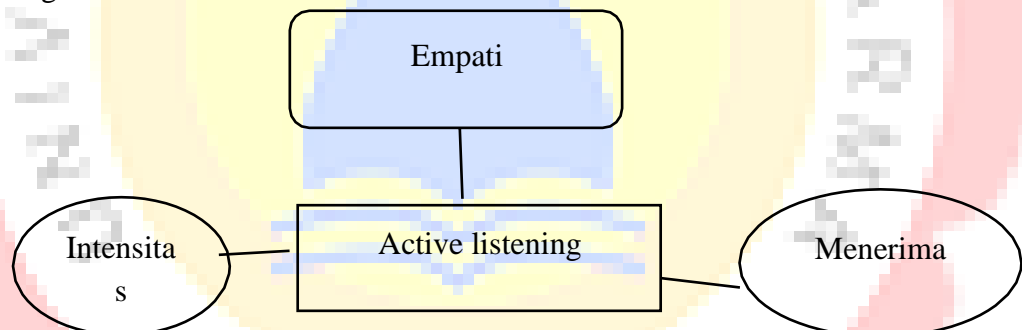
- c. Masalah kelebihan informasi dapat diminimalisir dengan meningkatkan kapasitas memproses informasi, mengurangi beban informasi pekerjaan, atau melakukan kombinasi keduanya. kapasitas memproses informasi dapat ditingkatkan dengan membaca lebih cepat, menyaring dokumen lebih efisien.
- d. *Emotions*, kita dapat menginterpretasikan pesan yang sama secara berbeda. emosi yang berlebihan seperti kegirangan atau depresi mungkin akan menghalangi komunikasi yang efektif.
- e. *Language*, ketika kita melakukan komunikasi dengan bahasa yang sama, kita berarti berbeda bagi orang yang berbeda. umur dan konteks merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi perbedaan tersebut.
- f. *Silence*, kekurangan komunikasi dengan tepat diakibatkan oleh ketiadaan informasi. Apabila pekerja diam berarti manajer kekurangan informasi tentang masalah penting yang mengalami stress psikologis.

- g. *Gender differences*, pembicaraan cenderung digunakan oleh pria untuk menekankan status, sedangkan wanita menggunakan untuk menciptakan hubungan.
- h. *Personal barriers*, menunjukan setiap atribut individual yang menghindari komunikasi
- i. *Physical barriers*, hambatan fisik dapat berupa suara, waktu, tempat dan lainnya lagi. seperti perbedaan zona waktu, gangguan saluran telepon, jarak dari orang lain dan komputer rusak.
- j. *Semantic barriers*, merupakan hambatan oleh pengguna kata yang tidak jelas.
- k. *Communication apprehension*, orang yang mengalami ketakutan komunikasi yang mengalami ketegangan yang tidak semestinya di dalam komunikasi lisan maupun komunikasi tertulis. mereka sangat sulit berbicara dengan orang lain secara tatap muka atau menjadi sangat cemas ketika berkomunikasi.

g. Memperbaiki Komunikasi

Orang melakukan komunikasi untuk menyampaikan pesan kepada orang lain dengan harapan agar orang lain tersebut memahami apa yang dia sampaikan. namun kenyataannya tidak semua dapat menyampaikan informasi dengan baik. untuk itu mereka perlu memperbaiki komunikasi. Komunikasi interpersonal yang efektif tergantung pada kemampuan *sender* menyampaikan keseluruhan pesan dan kinerja *receiver* sebagai pendengar aktif. menurut (Wibowo 2015, 184) menjelaskan sebagai berikut:

- a.** *Getting your message across*, komunikasi yang efektif terjadi ketika orang lain menerima dan memahami pesan yang di sampaikan. untuk menyelesaikan tugas ini, sender harus belajar empati pada *receiver*, mengulangi berulang, memilih waktu yang tepat untuk melakukan percakapan, dan menjadi lebih deskriptif dari pada evaluatif.
- b.** *Active listening*, listening adalah suatu proses untuk secara aktif merasakan sinyal sender, mengevaluasi secara akurat dan merespon dengan tepat. listener menerima sinyal *sender*, *decode* seperti yang dimaksudkan, dan mengusahakan umpan balik yang tepat dan pada waktunya kepada *sender*. *listening* adalah suatu proses secara aktif memecahkan sandi dan menginterpretasikan pesan verbal. proses *active listening* ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar II.2 Proses Active Listening Rogers and Farson, 2015

3. Konflik (X2)

a. Pengertian konflik

Didalam interaksi antar individu, kelompok atau organisasi tidak tertutup kemungkinan akan terjadi perbedaan kepentingan dan pandangan yang berujung pada timbulnya konflik.

Menurut (Anwar prabu Mangkunegara 2013, 15) mengemukakan bahwa: “Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan”.

Menurut (Sedarmayanti 2015, 255) mengemukakan bahwa: “Konflik adalah segala macam bentuk pertentangan antagonistic antara dua pihak atau lebih”.

Sependapat dengan (Wibowo 2016, 25) mengemukakan bahwa: “konflik adalah hasil interaksi dimana pihak pertama merasa bahwa kepentingannya di tentang atau dipengaruhi secara negatif oleh pihak lainnya”.

Berdasarkan uraian diatas dapat di simpulkan bahwa konflik merupakan suatu pertentangan / perselisihan, sering kali konflik dinilai negatif dan merugikan, konflik adalah bagian proses sosial yang wajar, dan tak mungkin dihindari.

Tak jarang komunikasi pula dapat menimbulkan konflik antar individu, seperti perbedaan pendapat ketika sedang berlangsungnya rapat, dan kesalahpahaman yang terjadi diantara individu dalam tim. Oleh

karena itu manajemen harus memikirkan cara untuk meminimalkan konflik yang terjadi di lingkungan kerja agar tidak mengganggu pekerjaan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

b. Pandangan Mengenai Konflik

Terdapat tiga pandangan mengenai konflik, yaitu pandangan tradisional, pandangan hubungan manusia, dan pandangan interaksionis.

(1) Pandangan tradisional

Pandangan tradisional menganggap bahwa semua konflik adalah buruk, membahayakan, sehingga harus dihindari. Konflik dipandang sebagai akibat dari komunikasi yang buruk, tidak adanya keterbukaan, tidak ada rasa saling percaya antar anggota, dan ketidakmampuan pemimpin organisasi untuk tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan.

(2) Pandangan Hubungan Manusia

Pandangan ini menganggap bahwa konflik adalah kejadian alamiah dalam semua kelompok di suatu organisasi, sehingga tidak terhindarkan dalam organisasi. menurut pandangan ini konflik tidak dapat dihapuskan sehingga pandangan ini mendorong manusia untuk menerima keberadaan konflik, bahkan pada saat tertentu konflik dapat menguntungkan kinerja kelompok.

(3) Pandangan Interaksionis

Pandangan ini menganggap bahwa konflik tidak hanya merupakan sesuatu yang positif dalam suatu kelompok, tetapi juga dibutuhkan agar dapat bekerja secara efektif.

Namun selain konflik dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi serta meningkatkan kinerja kelompok, tetapi juga dapat menghambat kinerja kelompok.

c. Perubahan pandangan tentang konflik

Sikap terhadap konflik dalam organisasi telah berubah dari waktu ke waktu. Stephen P. Robbins telah menelusuri perkembangan ini, dengan penekanan pada perbedaan antara pandangan tradisional tentang konflik dan pandangan baru, yang sering disebut pandangan intersisionis. Perbedaan pandangan tersebut dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

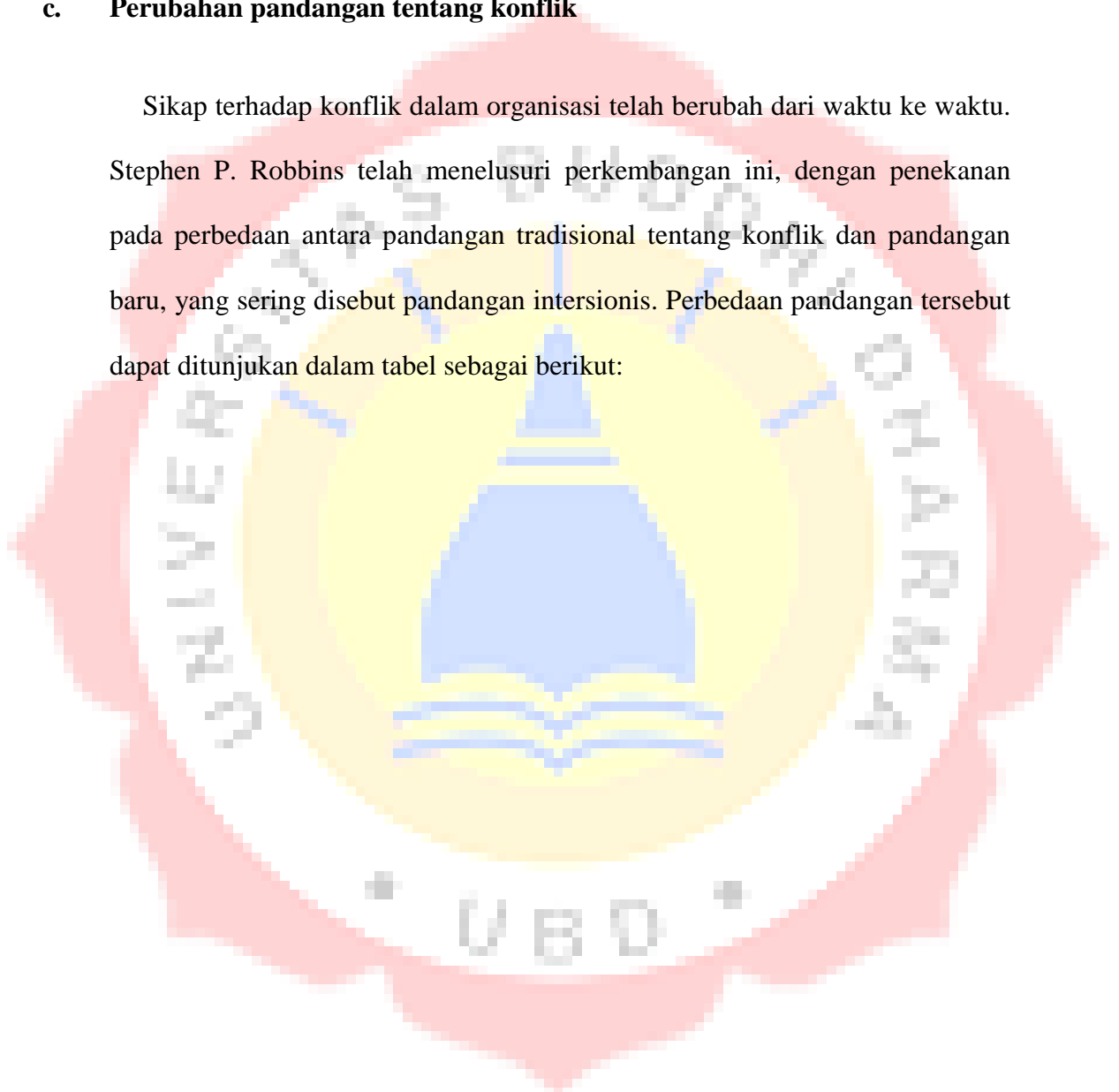


Table II.1

Pandangan lama dan Pandangan baru tentang konflik

Pandangan lama	Pandangan baru
Konflik dapat dihindarkan	Konflik tidak dapat dihindarkan
Konflik dapat disebabkan oleh kesalahan-kesalahan manajemen dalam perancangan dan pengelolaan organisasi atau oleh pengacau.	Konflik timbul karena banyak sebab termasuk struktur organisasi.
Konflik mengganggu organisasi dan menghalangi pelaksanaan optimal.	Konflik dapat membantu atau menghambat pelaksanaan kegiatan organisasi dalam berbagai derajat
Tugas manajemen adalah menghilangkan konflik.	Tugas manajemen adalah mengelola tingkat konflik dan penyelesaiannya.
Pelaksanaan organisasi yang optimal membutuhkan penghapusan konflik.	Pelaksanaan kegiatan organisasi yang optimal membutuhkan tingkat konflik yang moderat.

Sumber: Tani Handoko 2014, 266

d. Tahap-tahapan dalam konflik

Tahap-tahapan konflik menurut (Jeniri Amir 2015, 130) meliputi:

a. Tahap permulaan

Konflik mempunyai tahap dan tekanan tertentu. Tahap permulaan konflik dikenali sebagai tahap *latent*. Tahapan ini ada sangkut pautnya dengan unsur negatif, contoh pihak-pihak yang berwenang atas urusan tertentu kurang merasa puas, kecewa dan marah atas kesimpulan dari urusan itu. Konflik tersebut terbentuk apabila pihak yang terlibat mulai menyadari wujud perbezaan tentang minat, nilai dan perbezaan pendapat antara satu sama lain.

b. Tahap kedua

Tahap kedua juga dikenal tahap tentang isu-isu permasalahan. Pada tahap ini pihak yang terlibat konflik mulai berani menyebarkan isu-isu yang disebabkan oleh ketidakpuasan mereka. Pihak-pihak yang terlibat didalamnya mulai memberikan respon yang positif maupun negatif terhadap pihak satu dengan yang lainnya. Mereka mulai menganalisis sumber-sumber konflik misalnya, kekuasaan, status, keahlian, dan kewenangan.

c. Tahap ketiga

Tahap ketiga ini merupakan tahap interaksi langsung antara pihak-pihak yang terlibat. Pada tahap ini telah melibatkan langsung unsur-unsur konflik yang membuat pihak-pihak terkait secara emosional secara langsung.

d. Tahap keempat

Tahapan ini lebih cenderung untuk menghindari konflik. Perasaan kecewa, marah dan ketidakpuasan yang terpendam pun tersembunyi. Dikarenakan tidak berdaya atas wewenang, jabatan, kemampuan, untuk meneruskan konflik demi pembelaan diri, tahapan ini cenderung tidak mengambil aman dan tidak memperpanjang masalah yang tidak perlu.

e. Tahap kelima

Tahap ini juga dikenal dengan tahap berpikir, pada tahap ini pihak-pihak yang terlibat didalam konflik akan menggunakan akal dan pikiran untuk menyelesaikan konflik. Berbagai strategi dipakai untuk menyelesaikan konflik, misalnya, dimusyawarahkan.

f. Tahap keenam

Tahap terakhir ini melibatkan terhadap hasil penyelesaian konflik. Konflik itu ada yang bisa diatasi dan tidak dapat diatasi, penyelesaian konflik secara menyeluruh mungkin sulit untuk dilakukan apabila pihak-pihak yang terkait merasa sudut pandang mereka benar, maka pihak yang berwenang atau yang mempunyai kekuasaan harus menetralsir terus keadaan seperti itu.

e. Kerugian dan Manfaat konflik

Pada tingkat hubungan antar-pribadi, konflik dapat merusak kerjasama kelompok. Ketidakpercayaan dapat tumbuh diantara orang-orang yang semestinya mengkoordinasikan tugas-tugas atau kegiatan mereka. Salah satu akibat individual dari konflik adalah timbulnya perasaan kalah dalam diri seseorang. Seseorang manajer harus menjaga akibat-akibat tersebut tidak sampai membawa dampak yang tidak produktif bagi organisasi.

Sementara itu manfaat yang dapat diperoleh dari konflik kerja yang terjadi dalam perusahaan antara lain:

- a. Mendorong orang untuk mencari pendekatan yang lebih tepat untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Situasi konflik mendorong orang-orang untuk lebih kreatif dan memunculkan gagasan-gagasan yang baru. Menyempurnakan proses pengambilan keputusan. Dalam suatu perusahaan sering terdapat keputusan yang buruk karena orang-orang terlalu cepat setuju pada pemecahan masalah. Dengan adanya konflik, malah dapat ditelaah lebih seksama dari berbagai sudut pandang sehingga cenderung menghasilkan keputusan yang lebih baik.
- b. Meningkatnya kepadatan, khusus dalam mengenai kepadatan kelompok manajemen harus cukup hati-hati karena disamping kepadatan bisa menaikkan produktivitas secara umum, tetapi dalam hal-hal khusus bisa menurunkan kinerja.

- c. Mengurangi kebosanan. Dengan adanya konflik, maka kehidupan berorganisasi akan terasa lebih bervariasi, tidak datar saja.

f. Sumber Konflik

Menurut (Wibowo 2015, 263) menyebutkan adanya beberapa sumber konflik, yaitu:

- a. Ketidaksesuaian tujuan, menunjukkan bahwa konflik dapat terjadi karena tujuan satu orang atau departemen yang kelihatan tidak sesuai mencampuri tujuan orang atau departemen lain.
- b. Diferensiasi, perbedaan terjadi diantara orang atau departemen menurut pelatihan, nilai-nilai, keyakinan, dan pengalaman mereka.
- c. Saling ketergantungan, konflik cenderung meningkat dengan tingkat saling ketergantungan. Semakin tinggi saling ketergantungan akan meningkatkan resiko konflik karena terdapat kesempatan lebih besar bahwa masing-masing pihak akan mengganggu atau mencampuri tujuan pihak lain.
- d. Kelangkaan Sumber Daya, langkanya sumber daya membangkitkan konflik karena masing-masing orang atau unit memerlukan sumber daya yang perlu untuk mengalahkan pihak lainnya yang juga perlu sumber daya tersebut untuk memenuhi tujuannya. Konflik dapat terjadi karena kekurangan finansial, *human capital*, dan sumber daya lain.
- e. Aturan yang ambigu, terjadi karena ketidakpastian meningkatkan resiko bahwa satu pihak bermaksud mencampuri tujuan pihak lain.
- f. Masalah komunikasi, konflik sering terjadi karena kurangnya peluang, kemampuan atau motivasi untuk melakukan komunikasi dengan efektif.

g Gaya penanganan konflik

Dalam menangani konflik dapat dilakukan dengan beberapa pendekatan. Menurut (Wibowo 2015, 165) pilihan dalam penanganan konflik sebagai berikut:

- (1) Kompetisi, terjadi ketika seseorang berusaha memuaskan kepentingannya sendiri tanpa mempertimbangkan dampaknya pada pihak lain pada konflik. Kita bersaing ketika kita menempatkan taruhan dengan pengertian bahwa hanya satu orang yang akan menang.
- (2) Kolaborasi, kolaborasi terjadi ketika masing-masing pihak yang terlibat dalam konflik berkeinginan sepenuhnya kepentingan semua pihak, sehingga terdapat kerjasama dan mencari hasil yang saling menguntungkan.
- (3) Kompromi, dalam kompromi tidak jelas siapa menang atau kalah. Dilakukan dengan mengambil posisi tengah.
- (4) Menghindar, penghindaran terjadi ketika orang mengetahui adanya konflik dan ingin menarik diri atau mendinginkan.
- (5) Akomodasi, dalam akomodasi, pihak yang memenuhi tuntutan lawan mungkin ingin menempatkan kepentingan lawan diatas kepentingannya sendiri, berkorban untuk menjaga hubungan.

h. Indikator Konflik Kerja

Menurut (Wibowo 2015, 257-273) mebagi indicator Konflik sebagai berikut:

(1) Ketidaksesuaian tujuan

Ketidaksesuaian tujuan, menunjukkan bahwa konflik dapat terjadi karena tujuan satu orang atau departemen yang kelihatan tidak sesuai mencampuri tujuan orang atau departemen lain.

(2) Perbedaan

Perbedaan terjadi diantara orang atau departemen menurut pelatihan, nilai-nilai, keyakinan, dan pengalaman mereka.

(3) Kelangkaan sumber daya

Kelangkaan sumber daya, langkanya sumber daya membangkitkan konflik karena masing-masing orang atau unit memerlukan sumber daya yang perlu untuk mengalahkan pihak lainnya yang juga perlu sumber daya tersebut untuk memenuhi tujuannya. Konflik dapat terjadi karena kekurangan finansial, *human capital*, dan sumber daya lain.

(4) Saling ketergantungan

Saling ketergantungan, konflik cenderung meningkat dengan tingkat saling ketergantungan. Semakin tinggi saling ketergantungan akan meningkatkan resiko konflik karena terdapat kesempatan yang lebih besar bahwa masing-masing pihak akan mengganggu atau mencampuri tujuan pihak lain.

(5) Masalah komunikasi

Masalah komunikasi, konflik sering terjadi karena kurangnya peluang, kemampuan atau motivasi untuk melakukan komunikasi dengan efektif.

(6) Rapat

Perbedaan pendapat di dalam rapat dapat menimbulkan konflik kerja.

(7) Kerjasama tim

Kerjasama tim yang tidak imbang dapat menimbulkan konflik.

(8) Kompensasi

Kompensasi yang tidak sesuai dengan harapan dapat menimbulkan konflik.

(9) Sikap

Sikap yang kurang menyenangkan yang diberikan oleh rekan kerja dapat menimbulkan konflik kerja.

(10) Aturan yang ambigu

Aturan yang ambigu, terjadi karena ketidakpastian meningkatkan resiko bahwa satu pihak bermaksud mencampuri tujuan pihak.

4. Kinerja (Y)

a. Pengertian Kinerja

Peningkatan kinerja merupakan hal yang digunakan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. System manajemen kinerja (*performance management*) merupakan proses untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengevaluasi kinerja karyawan dalam perusahaan.

Menurut (Wilson Bangun 2016, 230) mengatakan bahwa:

“Kinerja merupakan variabel tidak bebas (*dependent variabel*) yang dipengaruhi oleh banyak faktor yang mempunyai arti dalam penyampaian tujuan organisasional. Artinya, kesalahan dalam pengelolaan pada variabel bebas (*independent variabel*) akan berakibat pada kinerja, baik secara negatif maupun positif”.

Menurut (H. Suparyadi 2015, 289) mengatakan bahwa:

“Kinerja pada dasarnya adalah suatu upaya mengelola kompetensi karyawan yang dilakukan oleh organisasi secara sistematis dan terus - menerus agar karyawan tersebut memiliki tingkat kinerja yang diharapkan oleh organisasi, yaitu mampu memberikan kontribusi yang optimal, sehingga mampu mencapai tujuan organisasi”.

Menurut (Siti Al fajar & Tri Heru 2015, 137) mengatakan bahwa:

“Kinerja mengacu pada suatu system formal dan terstruktur yang mengukur, menilai, dan mempengaruhi atribut, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran, yang dikaitkan dengan pekerjaan karyawan”.

b. Penilaian Kinerja Karyawan

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*) suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*).

tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembandingan (benchmarks) atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja.

Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan.

c. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Bagi perusahaan Penilaian Kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain, evaluasi antarindividu dalam organisasi, pengembangan dalam diri setiap individu, pemeliharaan system, dan dokumentasi.

(1) Evaluasi Antar Individu dalam Organisasi

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi. Kepentingan lain atas tujuan ini adalah sebagai dasar dalam memutuskan pemindahan pekerjaan (*job transferring*) pada posisi yang tepat.

(2) Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

(3) Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan.

(4) Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.

(5) Kemampuan Kerja Sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar karyawan yang sangat dibutuhkan.

Terdapat tiga jenis kriteria dalam penilaian kinerja, antara lain kriteria berdasarkan sifat, perilaku, dan hasil.

- (1) **Kriteria berdasarkan sifat**, berpusat pada karakteristik pribadi setiap karyawan, jenis kriteria ini terpusat pada bagaimana kepribadian setiap karyawan dalam mengidentifikasi dan melaksanakan suatu jenis pekerjaan.
- (2) **Kriteria berdasarkan perilaku**, ini mengarah pada bagaimana suatu pekerjaan dilaksanakan dengan baik.
- (3) **Kriteria berdasarkan hasil**, jenis kriteria ini mengarah pada pencapaian hasil pekerjaan. Kinerja karyawan diukur berdasarkan hasil pekerjaan mereka, dimana pekerjaan tersebut mudah diukur dan jelas.

d. Kesalahan-kesalahan dalam Penilaian Kinerja

Ada berbagai kemungkinan kesalahan atau distorsi yang dapat terjadi antara lain kecenderungan penilaian terpusat, bias terlalu lunak dan keras, efek halo, pengaruh kesan terakhir, prasangka pribadi dan kesalahan kontras.

(1) Kecenderungan penilaian terpusat

Ada penilai yang enggan memberi nilai kinerja bawahannya baik atau buruk, sehingga memberikan penilaian rata-rata, walaupun kinerjanya bervariasi. Kesalahan seperti ini mungkin terjadi karena penilai kurang informasi, tersedia waktu yang sedikit dalam menilai, kurang pengetahuan yang memadai mengenai faktor yang dinilai.

(2) Bias terlalu Lunak dan Keras

Ada sebagian penilai memberikan penilaian sangat baik atau sangat buruk saja. Karena ada penilai bersifat murah hati, dan keras hati. Penilai sangat baik terjadi karena menghindari konflik, seorang manajer memberikan penilaian kepada bawahan lebih tinggi daripada nilai yang semestinya diperoleh. Pada sisi lain, ada penilai yang keras hati.

(3) Efek halo

Efek halo (*halo effect*) adalah suatu kesalahan dilakukan manajer karena menggunakan hanya satu faktor dengan contoh dari cara berpakaian yang urakan mewakili kehidupan yang tidak teratur.

(4) Pengaruh kesan terakhir

Pengaruh kesan terakhir (*recency effect*), bila seorang penilai memberikan penilaian atas dasar kejadian yang terjadi terakhir sekali. Perlakuan yang terjadi terdahulu bukan merupakan pertimbangan dalam pemberian nilai. Hal ini terjadi karena kejadian yang terakhir memberikan kesan atau mudah di ingat oleh penilai.

(5) Prasangka Pribadi

Ada suatu faktor tertentu yang membuat penilai yang tidak benar dilakukan oleh penilai. Suatu faktor tertentu sebagai dasar yang dilakukan penilai untuk menentukan kinerja karyawan baik atau buruk. Termasuk pada faktor-faktor tersebut antara lain, jender, ras, agama, dan kebangsaan.

(6) Kesalahan Kontras

Kesalahan kontras adalah peneliti menggunakan penilaian kepada perbandingan kinerja seorang karyawan ke atas karyawan lainnya, bukannya berdasarkan standar kinerja. Kesalahan ini terjadi karena berpatokan kepada kinerja karyawan yang pertama sekali dinilai oleh penilai.

e. Pengukuran Kinerja

Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri. Menurut (Donni Juni Priansa 2016, 273) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi:

(1) Kerjasama

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain dalam rekan kerja.

(2) Kuantitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam inisiatif kurun waktu tertentu.

(3) Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan didalam menangani tugas-tugas yang ada didalam organisasi.

(4) Inisiatif

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berpikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

(5) Kemandirian

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengembangkan tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain.

(6) Adaptabilitas

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

f. Aspek-aspek Penilaian Kinerja

Berikut adalah aspek-aspek yang dinilai dalam penilaian kerja:

- (1) Kemampuan teknis yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang di pergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman serta pelatihan yang diperoleh.
- (2) Kemampuan konseptual yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh.
- (3) Kemampuan hubungan interpersonal yaitu antara lain untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan /rekan, melakukan negoisasi.

B. Hasil penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu pedoman penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Berikut ini penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel II.2

Hasil penelitian Terdahulu Variabel Komunikasi (X1)

Sumber Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Sumber: Journal article E- Jurnal Manajemen Universitas Udayana • 2014	PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP STRES KERJA PEGAWAI PADA PD. PASAR KOTA SINGARAJA UNIT PASAR ANYAR	Komunikasi yang tercipta dalam sebuah organisasi akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karena semuanya tergantung pada kemampuan seseorang untuk mengkomunikasikan suatu informasi, dan juga kemampuan seseorang untuk menerima pesan tersebut dan memberikan umpan balik terhadap informasi yang telah diterimanya
Perbedaan: penelitian dari sumber jurnal tersebut menggunakan variabel X1 (Komunikasi) dan Variabel Y sebagai stress kerja, sedangkan variabel yang diteliti penulis adalah Komunikasi (X1) dan Kinerja Karyawan (Y).		

Tabel II.3

Hasil Penelitian Terdahulu Variabel Konflik Kerja (X2)

Sumber penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Sumber: Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 8 No. 1 Februari 2014 administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id 1	PENGARUH STRESS KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang)	Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain-lain.
Perbedaan: penelitian dari sumber jurnal tersebut menggunakan variabel X2 (Konflik Kerja) dan variabel Y sebagai kepuasan kerja. Sedangkan variabel yang diteliti penulis adalah variabel X2 (Konflik) dan Kinerja Karyawan (Y)		

Tabel II.4

Hasil Penelitian Terdahulu Variabel Kinerja (Y)

Sumber penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
Sumber: JOM FISIP Vol. 5 Edisi II Juli – Desember 2018	PENGARUH STRES DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam)	kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.
Perbedaan: penelitian dari sumber jurnal tersebut menggunakan variabel X1 stress kerja dan X2 sebagai Konflik , dan variabel Y sebagai Kinerja sedangkan variabel yang diteliti penulis adalah Komunikasi (X1) dan Konflik kerja X2 dan Kinerja Karyawan (Y).		

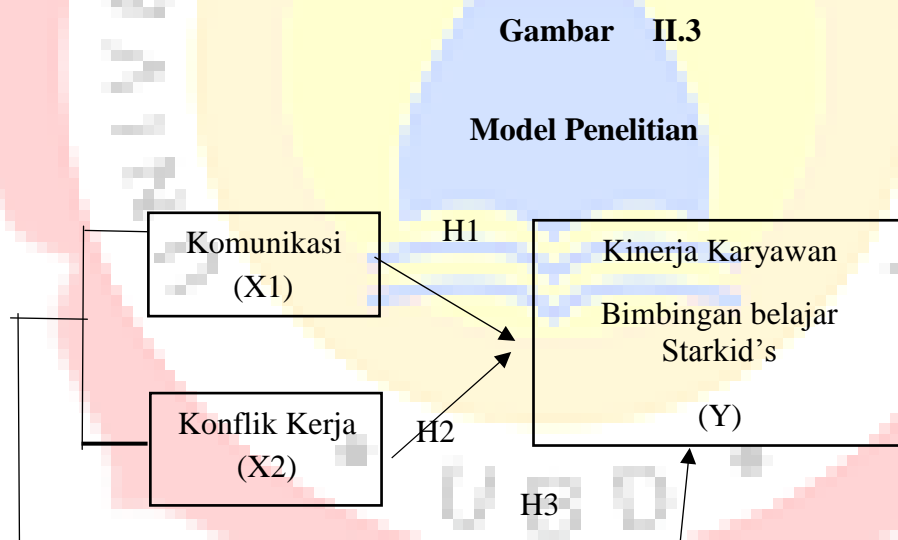
C. Model Penelitian

1. Model Penelitian

Pada model penelitian dalam penelitian ini akan menggambarkan hubungan antara variable tersebut secara teoritis. Dalam penelitian ini terdapat tiga variable yang digunakan yaitu:

- 1) Variable X1 sebagai Komunikasi
- 2) Variable X2 sebagai Konflik Kerja
- 3) Variable Y sebagai Kinerja Karyawan

Dengan model penelitian ini diharapkan dapat memudahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Model penelitian ini dijelaskan dalam gambar dibawah ini:



D. Perumusan Hipotesa

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran diatas maka dapat dirumuskan beberapa hipotesis yakni sebagai berikut:

Ho1: diduga Komunikasi tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada bimbingan belajar Starkid's.

Ha1: diduga komunikasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada bimbingan belajar Starkid's.

Ho2: diduga konflik kerja tidak berpengaruh negatif terhadap Kinerja karyawan pada bimbingan belajar Starkid's.

Ha2: diduga konflik kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja karyawan pada bimbingan belajar Starkid's.

Ho3: diduga Komunikasi dan Konflik kerja secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada bimbingan belajar Starkid's.

Ha3: diduga Komunikasi dan Konflik kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada bimbingan belajar Starkid's.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan Penelitian Deskriptif dengan beberapa metode sebagai berikut:

- (1) Penelitian kuantitatif: penelitian yang datanya merupakan kuantitatif sehingga analisis datanya menggunakan analisis kuantitatif (inferensi). Data kuantitatif adalah dalam bentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan seperti: 1, 2, 3, 4,.. Dst, atau skor 5= sangat setuju, skor 4= setuju, skor 3= kurang setuju, skor 2= tidak setuju, skor 1= sangat tidak setuju. Data kuantitatif dibedakan menjadi data diskrit atau nominal dan data kontinum. Data nominal adalah data dalam bentuk kategori atau diskrit.
- (2) Penelitian survei: tidak melakukan perubahan (tidak ada perlakuan khusus) terhadap variable yang di teliti. Dengan mencari keterangan secara fakta, memperoleh fakta dari gejala yang ada dan dilakukan terhadap sampel dan populasi.
- (3) Penelitian kaneah: penelitian yang dilaksanakan langsung di lapangan atau kepada responden. Tujuannya mempelajari secara intensif latar belakang dan ineraksi lingkungan yang terjadi pada satuan sosial seperti individu, kelompok, Lembaga atau komunitas.

(4) Penelitian Terapan: penelitian terapan adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan tertentu secara praktis. Penelitian ini tidak berfokus pada pengembangan sebuah ide, teori, atau gagasan, tetapi lebih berfokus pada penerapan penelitian tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

B. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap Bimbingan Belajar Starkid's Jl. boelevard Gading Serpong, blok AD No 25, Ruko Odesa, Pakulonan barat., Tangerang, Banten 15810. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan di bimbingan belajar tersebut.

(1) Sejarah Singkat Bimbingan Belajar Starkid's

Pada tahun 2000 bimbingan belajar ini dimulai dari sistem privat yang belajar di perumahan yang muridnya hanya berkisar 1-5 orang, dengan guru hanya 3 orang.

Pada awal tahun 2009 bimbingan belajar ini berubah menjadi sistem bimbel dan membuka ruko hingga 7 dengan sistem klasikal, waktu yang fleksibel, mengikuti pelajaran sekolah. Dengan karyawan berjumlah 50 hingga sekarang. Guru-guru yang berprofesional dan berpengalaman Dan bekerja sama dengan universitas islam dan universitas terbuka sebagai guru-guru tanya jawab.

(2) Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi bimbingan belajar Starkid's yaitu:

Visi

Memberikan pelayanan program bimbingan belajar yang bermutu untuk meningkatkan prestasi akademik siswa disekolah.

Misi

- (a) Memberikan pelayanan jasa Pendidikan yang kreatif dan inovatif dengan memperhatikan potensi dan kebutuhan individu.
- (b) Menjadi sahabat bagi siswa untuk meraih prestasi dan menjadi juara disekolah.
- (c) Membantu peserta didik mengembangkan kualitas diri untuk mencapai prestasi yang terbaik.
- (d) Membangun manajemen Lembaga Pendidikan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi siswa maupun orang tua murid.
- (e) Menyediakan fasilitas dan produk belajar yang lebih baik, lebih berkualitas dan lebih terjangkau.

(3) Struktur Organisasi

Agar suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar, maka perlu adanya suatu kerjasama. Susunan pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas dari setiap anggota-anggotanya agar tercapai efektivitas dan efisien dalam usaha mencapai tujuan

organisasi. Setiap bimbingan belajar pasti mempunyai struktur organisasi yang berbeda dengan bimbingan belajar lainnya.

Struktur organisasi adalah suatu kerangka kerja yang menunjukkan suatu aktivitas untuk mencapai tujuan suatu organisasi (bimbel), hubungan antar setiap fungsi, wewenang, dan tanggung jawab.

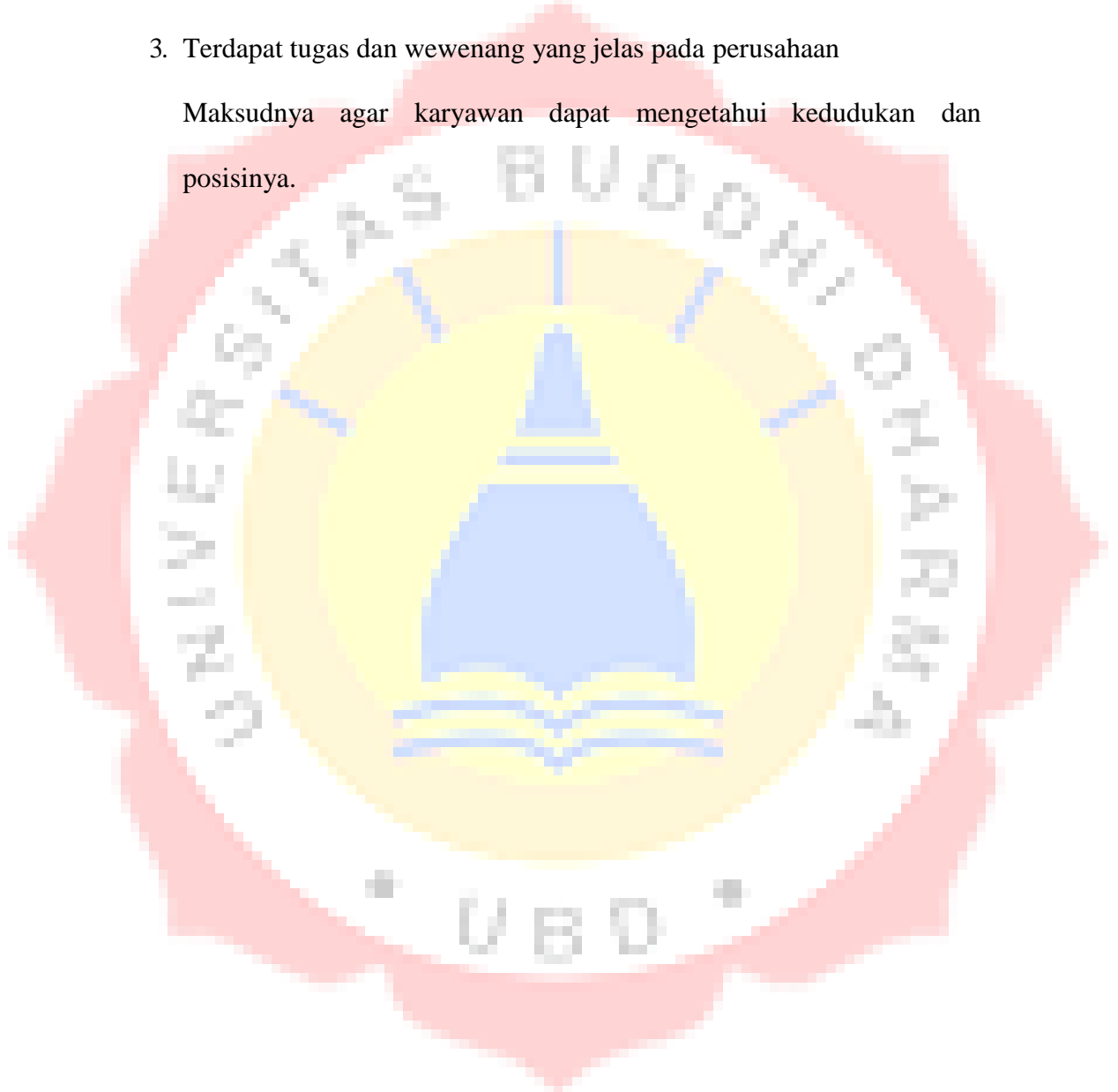
Setiap bimbingan belajar mempunyai visi dan misi yang hendak dicapai. Tujuan dari visi dan misi tersebut agar dapat tercapai diperlukan adanya kerjasama yang baik dari seluruh guru-guru yang bersangkutan tersebut. Dalam menjalankan tugas-tugas yang ada dalam bimbingan belajar tersebut dibutuhkan kerjasama antara pimpinan dengan guru-guru yang bersangkutan, antara guru-guru kepala (penanggung jawab) dengan asisten guru tersebut agar visi dan misi bimbingan belajar tersebut dapat tercapai.

Untuk itu perlu adanya pembagian wewenang tugas dan tanggung jawab dari seluruh karyawan baik yang ada ditingkat kepala maupun para asistennya. Kerja sama yang baik antara masing-masing guru-guru dapat tercapai apabila bimbingan tersebut memiliki struktur organisasi. Peranan struktur organisasi sangatlah penting untuk pengklasifikasikan tugas-tugas tertentu sehingga menjamin kontinuitas bimbingan belajar.

Umumnya struktur organisasi yang dapat dikatakan memuaskan haruslah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

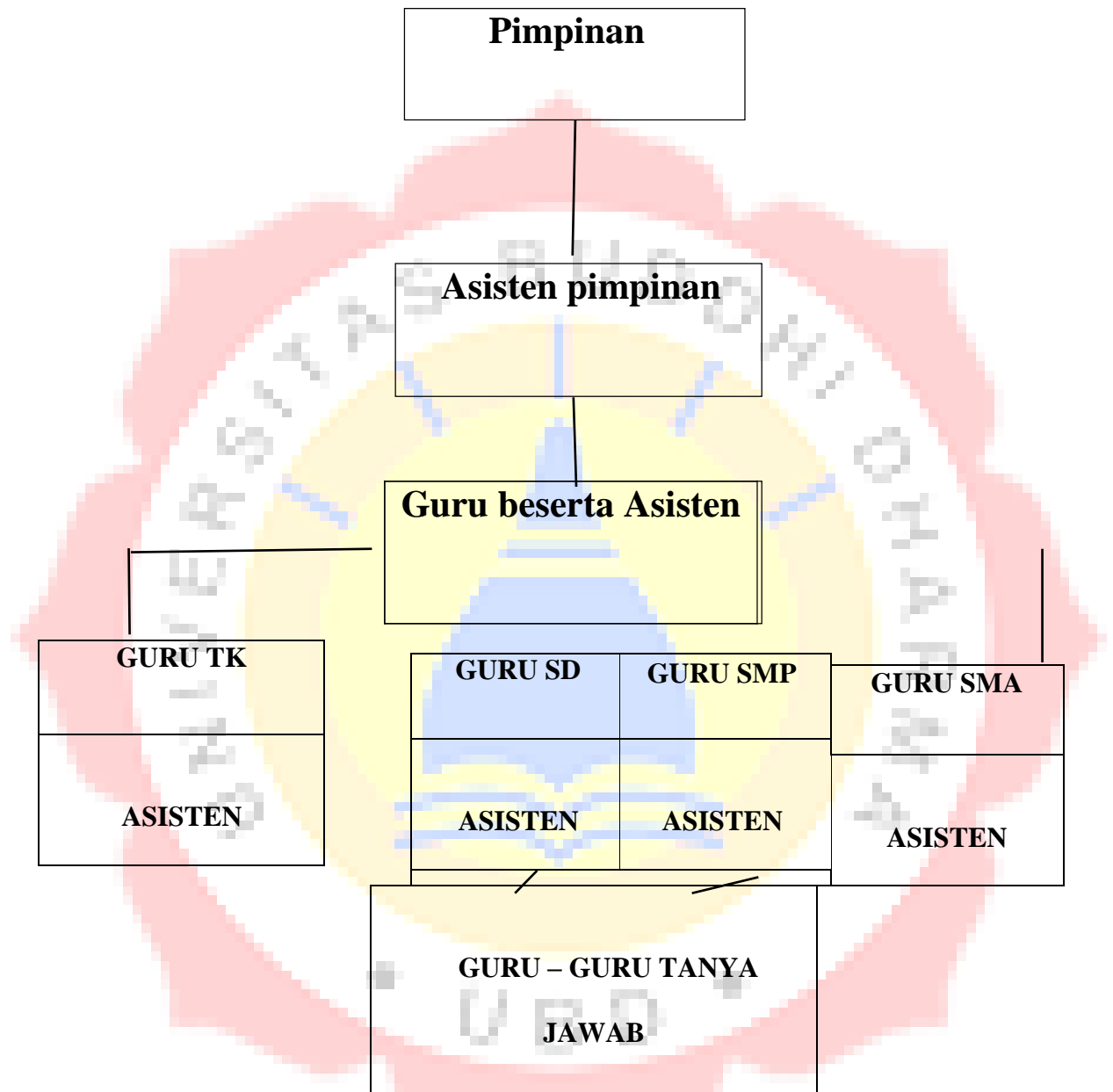
1. Sederhana, maksudnya agar tercipta kegiatan yang efektif
2. Fleksibel, artinya organisasi dapat mengadakan penyesuaian yang disebabkan oleh perubahan keadaan yang terjadi tanpa mengubah susunan organisasi yang telah ada.
3. Terdapat tugas dan wewenang yang jelas pada perusahaan

Maksudnya agar karyawan dapat mengetahui kedudukan dan posisinya.



Gambar III.1

Struktur Bimbingan Belajar Starkid's



Sumber: Bimbingan belajar Starkid's



(4) Uraian Tugas

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian:

1. Pemimpin (Pemilik Bimbingan Belajar)
 - a. Memimpin tempat bimbingan belajar secara keseluruhan dan menentukan kebijakan yang akan dibuat.
 - b. Menganalisis semua laporan yang diterima
 - c. Mengawasi setiap guru-guru baik guru penanggung kelas maupun asisten setiap guru-guru tersebut.
 - d. Memastikan promosi dalam hal mendatangkan siswa.
 - e. Mengelola sekaligus bisa mengajar di dunia bimbel.
2. Asisten pemimpin
 - a. Membantu mengontrol dan mengawasi jalannya kegiatan mengajar-belajar.
 - b. Membuat laporan berupa absen kehadiran guru-guru maupun office boy yang ada dan melaporkan kepada pemimpin.
 - c. Membantu Mengajar (Multi fungsi).
 - d. Melayani bagi yang ingin daftar maupun melayani transaksi pembayaran yang dilakukan oleh orang tua murid.