

**PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK, DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM DAERAH
(PERUMDA) AIR MINUM TIRTA KELIMUTU ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Flores**



OLEH

MARIA DELLA NGADA

NIM : 2020410258

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2024

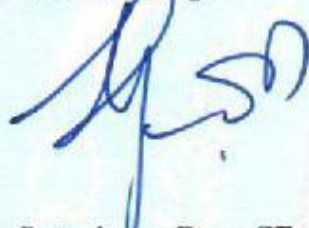
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MARIA DELLA NGADA
Nim : 2020410258
**Judul : PENGARUH KOMUNIKASI,KONFLIK,DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PERUSAHAAN UMUM
DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA KELIMUTU
ENDE**

Ende, 21 Agustus 2024

**Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

PembimbingI



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.
NIDN. 0826097401

PembimbingII



Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM
NIDN. 0831108301

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Agustus 2024

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




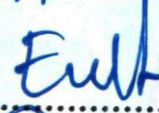



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.
NIDN. 0826097401

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101

Dewan Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 1. | <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 1. |
 |
| 2. | <u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u>
NIDN. 0814109101 | 2. |
 |
| 3. | <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u>
NIDN. 08 2706 7101 | 3. |
 |
| 4. | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u>
NIDN. 0831108301 | 4. |
 |
| 5. | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.</u>
NIDN. 0826097401 | 5. |
 |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Komunikasi, Konflik, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende ”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 21 Agustus 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 21 Agustus 2024
Yang Memberi Pernyataan



Maria Della Ngada
2020410258

MOTTO

**Jangan Katakan Tidak Bisa Sebelum Memulai Tapi
Mulailah Untuk Menjadi Bisa Dan Berhasil**

“Della Ngada”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur, terimakasih dan penuh kerendahan hati skripsi ini dengan bangga saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria dan Allah Tri Tunggal karena atas rahmat dan berkat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk diri saya sendiri, terima kasih karena sudah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini sampai mampu berada di titik ini. Saya bangga pada diri sendiri, mari bekerjasama untuk lebih berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.
3. Untuk Kedua orang tua tercinta Bapak Vinsensius Pambo dan Mama Theresia Wunu, terimakasih karena, kasih sayang, doa, motivasi dan pengorbanan yang tulus memberikan segalanya demi pendidikan dan masa depan anaknya. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orangtua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-citanya. Terimakasih Bapa Mama sudah membuktikan bahwa anak petani bisa jadi sarjana.
4. Untuk kakak Sandi, kakak Lilis dan suami, ade Vera, Anisa, Stevin, terimakasih telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan doa serta hiburan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk Opa Abraham Nggeri (Alm), Opa Madu (Alm), Oma Elisabeth Ngada (Alm) Oma Lusiana Ngura serta seluruh keluarga besar dan sanak saudara terimakasih sudah memberikan saya dukungan, motivasi dan bantuan berupa material maupun non material.

6. Untuk Opa Bernadus Reda, Oma Odilia Dhiru, terimakasih karena telah memberikan dukungan, dan semangat kepada saya.
7. Untuk Bapa Jon Mama Vin dan Ade Graccela terimakasih karena selalu memberikan dukungan, dan semangat kepada saya dari awal saya masuk kuliah sampai dengan sekarang.
8. Orang tua asuh saya selama KKN di sadha 1 Golewa Selatan Bapak Leo,Mama Teli,Bapa Anis,Mama Lenta Kk berto,Kk vin,Adek Rifan,Delon yang selama ini selalu memberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir saya.
9. Sahabat saya fanti mbopo, Regina Femita, Alvin Gawi, Fr Ertus, yang selalu mendukung dan menemani saya dari awal semester sampai saat ini. Terimakasih sudah selalu ada saat saya susah dan senang.
10. Untuk Om Domer yang telah membantu saya dalam mengedit skripsi sampai dengan selesai
11. Teman-teman mahasiswa/mahasiswi manajemen angkatan 2020 (Terlebih khusus Teman-Teman Manajemen B) .Terimakasih atas kenangan dan pengalamannya
12. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kelimutu Ende.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih-Nya yang sangat besar penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Konflik, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kelimutu Ende”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Ende.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mendapat motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dengan ketulusannya, penulis menyatakan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Dr. Willybrordus Lanama, M.M.A. selaku Rektor Universitas Flores Beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Rafael Ocatianus Byre, SE., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
3. Ibu Maria Endang Jamu, SE, MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
4. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc. selaku Pembimbing I yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM. selaku Pembimbing II yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu

dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis. Dan harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat memberi manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Ende, Juli 2024

Penulis

ABS TRAK

Maria Della Ngada, Nim 2020410258, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana, Pengaruh Komunikasi, Konflik, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende, Pembimbing I: Rafael Octavianus Byre Pembimbing 2 : Maria Helena Carolinda Dua Mea

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air minum Tirta Kelimutu Ende (2) apakah konflik berpengaruh terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air minum Tirta Kelimutu Ende (3) apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air minum Tirta Kelimutu Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 63 orang pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air minum Tirta Kelimutu Ende. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Ada pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air minum Tirta Kelimutu Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,412 (2) Ada pengaruh signifikan konflik terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air minum Tirta Kelimutu Ende, dengan nilai beta (β) sebesar 0,404. (3) Ada pengaruh signifikan beban kerja terhadap kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air minum Tirta Kelimutu Ende, dengan nilai beta (β) sebesar 0,568.

Kata Kunci : Komunikasi, Konflik, Beban Kerja, Kinerja Kerja Pegawai

ABSTRACT

Maria Della Ngada, Nim 2020410258, Faculty of Economics, Undergraduate Program, Influence of Communication, Conflict and Workload on the Performance of Employees of the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Kelimutu Ende Drinking Water, Supervisor I: Rafael Octavianus Byre Supervisor 2: Maria Helena Carolinda Dua Mea

This research aims to find out (1) whether communication has an effect on the performance of employees of the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Kelimutu Ende drinking water (2) whether conflict has an effect on the performance of employees of the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Kelimutu Ende drinking water (3) whether the burden work influences the performance of employees of the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Kelimutu Ende Drinking Water. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study was 63 employees of the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Kelimutu Ende Drinking Water. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the research hypothesis. The results of this research show that, (1) There is a significant influence of communication on the performance of employees of the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Kelimutu Ende drinking water with a beta (β) value of 0.412 (2) There is a significant influence of conflict on the performance of employees of the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Kelimutu Ende drinking water, with a beta (β) value of 0.404. (3) There is a significant influence of workload on the performance of employees of the Tirta Kelimutu Ende Regional Public Company (PERUMDA), with a beta (β) value of 0.568.

Keywords: Communication. Conflict, Workload, Employee Work Performance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Komunikasi	10
2.1.1.1 Defenisi Komunikasi.....	10

2.1.1.2 Indikator Komunikasi	12
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan.....	13
2.1.2 Konflik	15
2.1.2.1 Pengertian Konfik	15
2.1.2.2 Indikator Konflik.....	16
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konflik.....	18
2.1.3 Beban Kerja.....	19
2.1.3.1 Pengertian Beban Kerja.....	19
2.1.3.2 Penyebab Beban Kerja	19
2.1.3.2 Indikator Beban Kerja	20
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	21
2.1.4 Kinerja Pegawai	22
2.1.4.1 Defenisi Kinerja Pegawai.....	22
2.1.4.2. Indikator Kinerja	23
2.1.4.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai	26
2.3.2. Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Pegawai.....	27
2.3.3. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	28
2.4. Kerangka konsep.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Metode Penelitian	30

3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1. Populasi	30
3.4 Defenisi Operasional Variabel	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.6.1. Uji Instrument penelitian	34
3.6.1.1. Uji Validitas	34
3.6.1.2. Uji Relibilitas	35
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	35
3.6.2.1. Uji normalitas	35
3.6.2.2. Uji Multikolinieritas	36
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas	36
3.6.3 Uji Hipotesis	36
3.6.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)	36
3.6.3.2. Uji t (simultan)	37
3.6.3.3 Uji F (parsial)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
4.1.1. Sejarah Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Kabupaten Ende.....	38
4.1.2. Visi dan Misi	
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kelimutu Ende	40

4.1.4. Deskripsi Responden Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air minum Tirta Kelimutu Ende	40
4.2. Uji Instrument Penelitian	43
4.2.1. Uji Validitas	43
4.2.2. Uji Reliabilitas	44
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	46
4.2.3.1. Uji Multikolinieritas	46
4.2.3.2. Uji Heteroskedastisitas	47
4.2.3.3. Uji Normalitas	47
4.3. Uji Hipotesis	48
4.3.1. Hipotesis Pertama	48
4.3.2. Hipotesis Kedua	50
4.3.3. Hipotesis Ketiga	52
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.4.1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende.	54
4.4.2. Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende.	56
BAB V PENUTUP	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN –LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pegawai Perumda Air Minum Tirta Kelimutu Ende	2
Tabel 1.2 Tingkat Komunikasi.....	3
Tabel 1.3 Tingkat Komunikasi.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	25
Tabel 3.2. Pengukuran Data	33
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja Pegawai.	42
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas	43
Tabel 4.4 Uji Multikoleniaritas	46
Tabel 4.5 Uji Heterokedastisitas	47
Tabel 4.6. Uji Normalitas Data	48
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende	48
Tabel 4.8. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende	50
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende	50

Tabel 4.10. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende	51
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende	52
Tabel 4.12. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Kelimutu Ende	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kelimutu.....	40
Diagram 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	42