

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN KEPEMIMPINAN
TERHADAP KUALITAS KINERJA KARYAWAN PADA
BANK SUMUT SYARIAH BRIGJEN KATAMSO MEDAN**

Ace Skripsi
17-20-2020

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

KRISMANDA
NPM:1601270105



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN KEPEMIMPINAN
TERHADAP KUALITAS KINERJA KARYAWAN PADA
BANK SUMUT SYARIAH BRIGJEN
KATAMSO MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas- tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan syariah*

Oleh :

KRISMANDA
NPM: 1601270105

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing

Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **Krismanda**
Npm : **1601270105**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh Konflik Interpersonal dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan**

Medan, 15 Oktober 2020

Pembimbing Skripsi


Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam


Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah


Selamat Pohan, S.Ag, MA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Krismanda
Npm : 1601270105
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 15 Oktober 2020

Pembimbing Skripsi

Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya

AYAHANDA RUSLI T.A

IBUNDA SITI HASANAH

***Serta orang-orang yang membutuhkan data
tentang penelitian yang saya lakukan***

Motto

**Whether a trip is good or bad, it will always
provide a lesson. And the almighty will always be
with us.**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KRISMANDA

NPM : 1601270105

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan”** merupakan karya hasil saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan Oktober 2020

Yang menyatakan :



PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

Pengaruh Konflik *Interpersonal* Dan Kepemimpinan Terhadap
Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen
Katamsa Medan

Oleh:

Krismanda

1601270105

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga
naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 15 Oktober 2020

Pembimbing

Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi

Medan, 5 Oktober 2020

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa Krismanda yang berjudul **"Pengaruh Konflik *Interpersonal* Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan"**.

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing


Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

NAMA MAHASISWA : Krismanda
NPM : 1601270105
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
HARI, TANGGAL : Selasa, 10 November 2020
WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Selamat Pohan, S.Ag, MA

PENGUJI II : Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. Muhammad Qorib, MA

Zailani, S.PdI, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
	Ba	B	Be
	Ta	T	Te
	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
	Jim	J	Je
	Ha	H	Ha(dengan titik dibawah)
	Kha	Kh	Ka dan ha
	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
	Ra	R	Er
	Zai	Z	Zet
	Sin	S	Es
	Syim	Sy	Es dan ye
	Saf	S	Es (dengan titik dibawah)

	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
	Ta	T	Te (dengan titik dibawah)
	Za	Z	Zet (dengan titik dibawah)
	Ain	‘	Koamater balik di atas)
	Gain	G	Ge
	Fa	F	Ef
	Qaf	Q	Qi
	Kaf	K	Ka
	Lam	L	El
	Mim	M	Em
	Nun	N	En
	Waw	W	We
	Ha	H	Ha
	hamzah		Apostrof
	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ/	Fattah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
_ /	Fatha dan ya	Ai	A dan i
- /	Fatha dan waw	Au	A dan u

Contoh :

- Kataba =
- Fa'ala =
- Kaifa =

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	Fattah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
	Kasrah dan ya	I	I dan garis di atas
	Dammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh :

- Qala =
- Rama =
- Qila =

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- 1) Ta Marbutah Hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fattah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya (t).

2) Ta Marbutah mati

Ta marbutah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau ada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu pisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- Raudah al-atfal – raudatul atfal :
- al- Maidah al-munawwarah :
- talhah :

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah ataupun tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syahada* atau tanda *tasdid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- Rabbana :
- Nazzala :
- Al- birra :
- Al- hajj :
- Nu'ima :

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- Ar- rajulu :
- As- sayyidiatu :
- Asy- syamsu :
- Al- qalamu :
- Al- jalalu:

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- Ta'khuzuna :
- An-nau' :
- Sai'un :
- Inna :
- Umirtu :
- Akala :

h. Penulisan Kata

pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf

Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitnwudi'alinnasilallazibibakkatamubarakan.
- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisannya itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Nasrunminallahi wafathunqariib
- Lillahi al-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Krismanda, 1601270105, Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.

Pembimbing:Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan metode regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 21. Hasil regresi linear adalah $Y = 10,556 + 0,686X_1 + 0,057X_2$. Dari uji t variabel Konflik Interpersonal menghasilkan $t_{hitung} 5,406 > t_{tabel} 2,05183$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya ada pengaruh positif variabel Konflik Interpersonal (X_1) terhadap variabel Kualitas Kinerja Karyawan (Y).

Kepemimpinan menghasilkan $t_{hitung} 0,466 < t_{tabel} 2,05183$ dan nilai signifikansi sebesar $0,645 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan H_2 ditolak artinya tidak ada pengaruh variabel Kepemimpinan (X_2) terhadap variabel Kualitas Kinerja Karyawan (Y) secara signifikan.

Uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $14,872 > F_{tabel}$ sebesar $3,34$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima artinya terdapat pengaruh Konflik Interpersonal (X_1) dan Kepemimpinan (X_2) terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) secara signifikan.

Kata kunci : Konflik Interpersonal, Kepemimpinan, Kualitas Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Krismanda, 1601270105, The Effect of Interpersonal Conflict and Leadership on the Quality of Employee Performance at Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.

Advisor: Dr. Maya Sari SE., M.Sc., Ak

*The analytical method used in this research is descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and multiple linear regression method using SPSS version 21 as a tool. The linear regression results are $Y = 10,556 + 0,686X_1 + 0.057X_2$. From the *t* test, the Interpersonal Conflict variable produces $t_{count} 5.406 > t_{table} 2.05183$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. So H_0 is rejected and H_1 is accepted, meaning that there is a positive influence on the variable Interpersonal Conflict (X_1) on the Quality of Employee Performance (Y).*

Leadership produces $t_{count} 0.466 < t_{table} 2.05183$ and a significance value of $0.645 > 0.05$. So H_0 is accepted and H_2 is rejected, meaning that there is no significant influence of the leadership variable (X_2) on the employee performance quality variable (Y).

*The *F* test shows that the F_{count} value is $14.872 > F_{table}$ of 3.34 and a significance value of $0.000 < 0.05$. This proves that H_{03} is rejected and H_3 is accepted, meaning that there is an influence of Interpersonal Conflict (X_1) and Leadership (X_2) on the Quality of Employee Performance (Y) significantly.*

Keywords: Interpersonal Conflict, Leadership, Employee Performance Quality.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq serta Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan”** ini guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan dan wawasan yang penulis miliki, sehingga pada skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam penyajian materi maupun penggunaan tata bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan dan bimbingan serta penghargaan yang tidak ternilai kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, (Alm) Ayahanda Rusli T.A dan Ibunda Siti Hasanah yang tidak pernah lelah mendidik, menjaga, merawat beserta doa untuk kesuksesan penulis sampai saat ini.
2. Kepada saudara kandung penulis Lusiatul Aminah, Al amin, Klaudia Fusari Husna yang telah banyak mendukung dan membantu dalam materil dan doa.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Muhammad Qarib, M.A., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

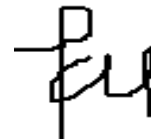
6. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Selamat Pohan,S.Ag.MA, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Riyan Pradesya S.E,Sy, M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Ibu Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berguna bagi penulis.
10. Teman seperjuangan Silvi Rahmayani Hasibuan, Rizki Laili, Fajar Rahmadani, Nurul Ain, Maysi Darifa Syahnia,Khairunnia, M. Fauzan Habib, M. Fattah Hillah yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal baik kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Demikianlah skripsi ini disusun, kiranya dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Medan, Maret 2020

Penulis,



Krismanda
1601270105

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Konflik Interpersonal	7
a. Faktor- faktor yang menyebabkan munculnya konflik	8
b. Bentuk-bentuk konflik	10
2. Kepemimpinan	14
a. Peran kepemimpinan.....	16
b. Fungsi kepemimpinan	16
c. Model-model kepemimpinan	18
d. Tugas pemimpin.....	20
e. Prinsip dasar kepemimpinan	21
3. Kinerja Karyawan	22
a. Faktor yang mempengaruhi kinerja	23
b. Unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja	24
B. Penelitian yang relevan	30

C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Metode Penelitian.....	33
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Penarikan Sampel	34
D. Variabel Penelitian	35
E. Defenisi Oprasional Variabel	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Instrumen Penelitian.....	37
H. Teknik Analisis Data.....	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reabilitas.....	38
c. Uji Asumsi Klasik	39
a. Uji Normalitas.....	39
b. Uji Multikolinieritas.....	39
c. Uji Heteroskedastisitas.....	39
d. Metode Linier Berganda	40
e. Uji Koefisien Determinasi.....	41
f. Pengujian Hipotesis.....	41
a. Uji t.....	41
b. Uji F	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Institusi Data	43
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
C. Penyajian Data	51
D. Analisis Data	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reabilitas.....	54
3. Uji Asumsi Klasik	56

a. Uji Normalitas.....	56
b. Uji Multikolinieritas.....	58
c. Uji Heteroskedastisitas.....	59
4. Analisis Regresi Linier Berganda	60
5. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	61
6. Uji Koefisien Determinasi.....	63
E. Interpretasi Hasil Data.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomer Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Penelitian Yang Relevan.....	30
Tabel 3.1	Pelaksanaan WaktuPenelitian	33
Tabel 3.2	Indikator Variabel	35
Tabel 3.3	Bobot Dari Tiap Pertanyaan	37
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	50
Tabel 4.4	Konflik Interpersonal.....	51
Tabel 4.5	kepemimpinan.....	51
Tabel 4.6	Kualitas Kinerja Karyawan.....	52
Tabel 4.7	konflik Interpersonal (X1)	53
Tabel 4.8	Kepemimpinan (X2)	53
Tabel 4.9	Kualitas Kinerja Karyawan (Y)	54
Tabel 4.10	Reliability Statistics (X1).....	55
Tabel 4.11	Reliability Statistics (X2).....	55
Tabel 4.12	Reliability Statistics (Y).....	55
Tabel 4.13	One Simple Kolmogorov Sminorv Test	56
Tabel 4.14	Multikolinearitas Coeffisient	58
Tabel 4.15	Regresi Linear Berganda Coeffisinet.....	60
Tabel 4.16	Uji Parsial (Uji T) Coeffisient	62
Tabel 4.17	Uji Simultan (Uji F) Anova	63
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi Anova.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1	Logo Bank Sumut Syariah	45
Gambar 4.2	Struktur Organisasi	48

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Judul Grafik	Halaman
Grafik4.1	Histogram.....	57
Grafik 4.2	Normal P.P Plot	57
Grafik 4.3	Scatter Plot.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan dan masyarakat berpendapat bahwa keberhasilan suatu perusahaan salah satunya ditentukan oleh penilaian dari pemangku kepentingannya, oleh sebab itu pendekatan merupakan upaya perusahaan untuk mengelola Sumber Daya Manusia (selanjutnya disingkat dengan SDM) sangat penting bagi kemampuannya untuk memuaskan semua pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan (*stakeholder*) adalah individu atau kelompok dengan kepentingan, hak, atau kepemilikan dalam sebuah perusahaan dan aktivitasnya.¹ Begitu juga dengan sebuah bank di mana SDM sangat begitu memiliki peran penting dalam setiap kegiatan bank tersebut dan SDM menjadi salah satu indikator utama yang dibutuhkan bank untuk mencapai tujuan. Oleh sebab itu SDM harus mempunyai kinerja yang baik dan produktifitas yang optimal guna mencapai tujuan sebuah bank.

SDM yang memiliki kinerja baik dan produktifitas yang optimal tidak terlepas dari komunikasi yang sehat dan lingkungan kerja yang jauh dari konflik, baik konflik sesama karyawan maupun dengan pimpinan, karena komunikasi yang sehat serta lingkungan kerja yang jauh dari konflik merupakan hak yang harus diperoleh seorang karyawan. Sama halnya dengan kinerja seorang karyawan bank, SDM dan lingkungan kerja yang jauh dari konflik serta kepemimpinan yang baik dalam merespon terjadinya konflik *Interpersonal* terhadap karyawan di sebuah bank merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena lingkungan kerja yang baik akan menghasilkan SDM yang baik pula.

Berbicara tentang konflik dan kepemimpinan dalam dunia kerja sangatlah berpengaruh besar terhadap tercapai atau tidaknya tujuan sebuah bank. Konflik sendiri memiliki banyak macam, seperti konflik internal karyawan atau konflik dengan pimpinan. Konflik disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya karena

¹Susan E et.al, Pengelolaan Sumber Daya Manusia, cet.I (Jakarta; Salemba Empat,2010),h.4

buruknya pola komunikasi dalam lingkungan kerja sebuah bank. Ketika interaksi di antara mereka terjadi maka konflik menjadi potensial untuk muncul.²

Konflik merupakan kondisi perilaku yang tidak tersembunyi atau tidak di sembunyikan di mana satu pihak ingin memenangkan kepentingannya sendiri di atas kepentingan pihak lain. Konflik pada dasarnya merupakan suatu proses, yang dimulai pada saat satu pihak merasa dibuat tidak senang oleh, atau akan berbuat tidak menyenangkan kepada pihak lain mengenai sesuatu yang oleh pihak pertama dianggap penting. Konflik merupakan suasana batin yang berisi kegelisahan dan pertentangan antara dua motif atau lebih yang mendorong seseorang untuk melakukan dua atau lebih kegiatan yang saling bertentangan, bila tidak dikendalikan secara baik akan menimbulkan dampak negatif yang pada akhirnya dapat menimbulkan perpecahan di antara organisasi.

Konflik dapat mempunyai dampak positif atau negatif terhadap kinerja organisasi/lembaga, tergantung pada sifat konflik dan bagaimana konflik itu dikelola. Untuk setiap organisasi, tingkat optimal konflik yang terjadi dapat sangat berguna, membantu menghasilkan kinerja yang positif. Di satu pihak, ketika tingkat konflik terlalu rendah, kinerjanya bisa buruk. Di lain pihak, jika tingkat konflik menjadi terlalu tinggi, berakibat kekacauan yang dapat pula mengancam kelangsungan hidup organisasi/lembaga.³ Konflik merupakan pertentangan yang terjadi antara satu pihak dengan pihak lainnya dalam organisasi karena adanya perbedaan tujuan (Tika, 2006). Konflik menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja seperti yang dikemukakan Hughes (2012) bahwa beberapa tingkat konflik membantu meningkatkan inovasi dan kinerja. Konflik memiliki pengaruh yang berbeda-beda pada kinerja karyawan, tergantung pada jenis konfliknya (Lou2011).

Kondisi konflik tidak menguntungkan bagi kepemimpinan karena akan menimbulkan berbagai kesulitan dalam menggerakkan anggota agar bekerja sama dalam usaha mencapai tujuan organisasi/lembaga. Dalam kondisi seperti itu

²Veithzal Rivai Dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*, Cet.9 (Jakarta: Rajawali Pers 2012), h.273

³*Ibid*, h.291-293

partisipasi anggota tidak saja menurun, tetapi juga menghindar dan menentang sebagai pertama kepemimpinan kurang atau tidak efektif.⁴

Sebagai contoh PT AG yang di nilai kurang memuaskan oleh kliennya. Hal ini menjadi salah satu indikasi jika kinerja karyawan PT AG termasuk rendah. Selain komplain dari klien, ternyata berdasarkan laporan kinerja karyawan tahun 2014, 71, 79% pekerja yang terdiri dari karyawan maupun atasan, mendapatkan penilaian kinerja cukup dari organisasi. Maka ini semakin menunjukkan jika kinerja karyawan perusahaan tersebut dalam kondisi rendah. Dengan hasil uji signifikan korelasi parsial antara konflik kerja dengan kinerja karyawan didapatkan nilai signifikansi 0,0005 ($p < 0,05$) dan koefisien korelasi -0,367 yang artinya hubungan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan adalah terbukti signifikan negatif.

Selanjutnya perilaku kepemimpinan merupakan suatu usaha menggunakan suatu gaya memengaruhi dan tidak memaksa untuk memotivasi individu dalam mencapai tujuan (Gibson, 2006). Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah perilaku dari pemimpin (Armstrong dan Baron Wibowo, 2014).

Kepemimpinan adalah suatu perilaku dengan tujuan tertentu untuk memengaruhi aktivitas para anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama yang dirancang untuk memberikan manfaat individu dan organisasi, sehingga dalam suatu organisasi kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Koontz & O'Connell (1986), mendefinisikan kepemimpinan sebagai proses memengaruhi sekelompok orang sehingga mau bekerja dengan sungguh-sungguh untuk meraih tujuankelompoknya.⁵

Kerjasama antara sesama karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso terjalin baik. Namun ada beberapa keluhan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso yaitu masih terjadi perselisihan karena perbedaan pemikiran/persepsi, komunikasi dan gaya bahasa antara setiap karyawan sehingga menimbulkan pertentangan antara karyawan kemudian mengakibatkan kinerja karyawan tidak optimal.

⁴*Ibid*, h.273.

⁵Veithzal Rivai, et.al, Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam Organisasi, Cet.2 (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

Selanjutnya kepemimpinan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso sudah cukup baik tetapi masih terdapat kurangnya pendekatan pemimpin secara individual saat terjadinya konflik *Interpersonal* terhadap karyawan. Seorang pemimpin harus memperhatikan cara kepemimpinannya yang digunakan dalam suatu perusahaan agar terjalin komunikasi yang baik dan pendekatan yang baik antara pemimpin dan karyawan. Kepemimpinan yang baik tidak hanya fokus terhadap produktivitas kerja namun juga memperhatikan kenyamanan dan kesejahteraan karyawannya.

Berdasarkan penjabaran di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh konflik *Interpersonal* dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas bahwa ada beberapa identifikasi masalah dalam konflik *Interpersonal* dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan adalah:

1. Terdapat perbedaan persepsi dan komunikasi yang kurang baik antara sesama karyawan.
2. Model kepemimpinan yang kurang memotivasi kemajuan kinerja karyawan, sehingga terjadi penurunan level kinerja dan perselisihan/masalah antara karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso.
3. Kurangnya pendekatan pemimpin secara individual terhadap karyawan dan model kepemimpinan yang terlalu fokus terhadap produktivitas kerja namun kurang memperhatikan kenyamanan dan kesejahteraan karyawannya.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah konflik *Interpersonal* berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso?

3. Apakah konflik interpersonal dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan?

D. Tujuan Penelitian

Dengan mengadakan penelitian yang penulis lakukan di Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso, maka penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah konflik *Interpersonal* berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso.
2. Untuk mengetahui apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso.
3. Untuk mengetahui apakah konflik interpersonal dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis
Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan juga dapat menambah ilmu pengetahuan dan menerapkan ilmu yang di peroleh selama perkuliahan di Universitas Muhammadiyah SumateraUtara.
2. Bagi pihak perusahaan
Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan manfaat, berguna dan menjadi masukan bagi perusahaan yang menjadi bahan pertimbangan untuk masalah yang dihadapi.
3. Bagi pihak penelilitain
Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi suatu bahan referensi baik pihak yang berkepentingan dalam mengalami masalah yang sama, sehingga kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini dapat diperbaiki.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa hingga dapat menunjukkan penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BABI PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengkaji latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, dan sistematika penulisan.

BABII LANDASAN TEORI

Bab ini mengkaji teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail yang digunakan dalam penelitian.

BABIII METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, defenisi operasional, data dan sumberdata, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BABIV PEMBAHASAN

Bab ini berbasis hasil analisa dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan konflik *Interpersonal* dan kepemimpinan terhadap kualitas kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso.

BABV PENUTUP

Bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan, implikasi penelitian dan memberikan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telahdilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Konflik *Interpersonal*

Menurut bahasa, konflik dapat diartikan dengan perbedaan; pertentangan dan perselisihan. Konflik merupakan masalah yang serius dalam setiap organisasi/lembaga, yang mungkin tidak menimbulkan kematian suatu firma seperti terjadi pada Shea & Gould, tetapi pasti dapat merugikan kinerja suatu organisasi maupun mendorong kerugian bagi banyak karyawan yang baik. Selain itu konflik dapat pula diartikan dengan perbedaan, pertentangan dan perselisihan. Dalam Al-Qur'an, konflik itu sinonim dengan kata "*Ikhtilaf*" yang terdapat dalam Al-Qur'an.⁶

Konflik dalam terminologi Al-Qur'an sepadan kata "*Ikhtilaf*" yang berarti berselisih/berlainan (to be at variance); menemukana sebab perbedaan (to find cause of disagreement); berbeda (to differ); mencari sebab perselisihan (to seek cause of dispute), dan sebagainya. Konflik juga dapat dikatakan merupakan suasana batin yang berisi kegelisahan karena pertentangan dua motif atau lebih, yang mendorong seseorang berbuat dua motif atau lebih kegiatan yang saling bertentangan pada waktu yang bersamaan. Konflik pada hakikatnya adalah segala sesuatu interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua pihak atau lebih.

Konflik organisasi/lembaga (organizational conflict) adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya-sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan/atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan setatus, tujuan, nilai atau persepsi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konflik adalah pertentangan dalam hubungan kemanusiaan (intrapersonal dan *Interpersonal*) antara satu pihak

⁶*ibid*, h.274

dengan pihak yang lain dalam mencapai suatu tujuan, yang timbul akibat adanya perbedaan kepentingan, emosi/psikologi dan nilai.

Selain itu, konflik dikatakan juga sebagai suatu proses yang bila satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan segera memengaruhi secara negatif sesuatu yang diperhatikan pihak pertama. Pengertian ini mencakup rentang yang luas dari konflik yang dialami dalam organisasi, ketidakcocokan tujuan, perbedaan penafsiran fakta, ketidaksepakatan yang didasarkan pada pengharapan perilaku, dan sebagainya.⁷

Sebagaimana terdapat dalam Al-Quran surah An-nisa ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

a. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Munculnya Konflik

1) Komunikasi

Masalah komunikasi merupakan salah satu faktor penyebab konflik, yang bisa terjadi pada masing-masing atau gabungan dari unsur-unsur komunikasi, yaitu sumber komunikasi, pesan, penerima pesan dan saluran.

⁷Ibid, h.278-279.

2) Struktur organisasi

Struktur organisasi merupakan salah satu faktor penyebab konflik yang secara potensial dapat memunculkan konflik. Setiap departemen atau fungsi dalam organisasi/lembaga mempunyai kepentingan, tujuan dan programnya sendiri-sendiri yang sering kali berbedanya dengan yang lain.

3) Faktormanusia

Manusia merupakan salah satu faktor penyebab konflik, sifat manusia satu dengan yang lain berbeda dan unik. Hal ini berpotensi memunculkan konflik.

4) Saling kebergantungan tugas

Kebergantungan tugas terjadi jika dua atau lebih kelompok bergantung satu sama lainnya dalam menyelesaikan tugas. Potensi meningkatnya konflik bergantung pada sejauh mana kadang saling kebergantungan tersebut.

5) Perbedaan tujuan dan prioritas

Perbedaan orientasi dari masing-masing kelompok memengaruhi cara dari masing-masing kelompok mengejar tujuannya. Sering kali tujuan dan masing-masing kelompok tersebut Saling bertentangan.

6) Faktor birokratif (lini-staf)

Jenis konflik birokratif yang bersifat klasik adalah konflik antara fungsi atau wewenang garis dan staf. Fungsi atau wewenang garis terlibat secara langsung dalam menghasilkan keluaran organisasi.

7) Kriteria penilaian prestasi yang saling bertentangan

Terkadang, konflik terjadi karena perbedaan dalam menilai prestasi yang dikaitkan dengan prolehan imbalan membawanya ke dalam konflik.

8) Persaingan terhadap sumber daya yang langka

Persaingan dalam memperebutkan sumber daya tidak akan menimbulkan konflik jika sumber daya yang tersedia berlimpah sehingga masing-masing kelompok dapat memanfaatkannya sesuai dengan kebutuhannya.

b. Bentuk-bentuk konflik

Terdapat berbagai konflik yang sesungguhnya muncul di dalam organisasi. Secara garis besar, berbagai konflik yang ada di dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1) Berdasarkan sifatnya

Berdasarkan sifatnya maka konflik dapat dibedakan menjadi konflik destruktif dan konflik konstruktif.

a) Konflik destruktif

Konflik destruktif merupakan konflik yang muncul karena adanya perasaan yang senang, rasa benci, dan dendam dari seseorang terhadap orang lain atau divisi/bagian kerja/kelompok lain yang ada di dalam organisasi.

b) Konflik konstruktif

Konflik konstruktif merupakan konflik yang bersifat fungsional. Konflik ini muncul karena adanya perbedaan pendapat dari individu ataupun kelompok yang ada di dalam organisasi/lembaga. Konflik ini akan menghasilkan konsensus dari berbagai pendapat tersebut dan menghasilkan suatu perbaikan, misalnya perbedaan pendapat dalam program kerja.

2) Berdasarkan organisasi

Berdasarkan organisasinya, maka konflik dapat dibedakan menjadi:

a) Konflik kebutuhan individu dengan peran di dalam organisasi

Tidak jarang keinginan dan kebutuhan pegawai bertentangan atau tidak sejalan dengan kepentingan dan kebutuhan organisasi. Hal ini bisa memunculkan konflik.

b) Konflik peranan dan peranan lainnya

Setiap pegawai organisasi/lembaga yang memiliki peran berbeda-beda dan ada kalanya perbedaan peran tiap individu tersebut memunculkan suatu konflik karena setiap individu tersebut berusaha untuk memainkan peran tersebut dengan sebaik-baiknya.

c) Konflik individu dengan individulainnya

Konflik ini sering kali muncul jika seseorang individu berintraksi dengan individu lainnya karena latar belakang, pola pikir, pola tindak, minat, keperibadian, persepsi, dan sejumlah karakteristik yang berbeda antara hubungan yang satu dengan yang lainnya.

3) Berdasarkan posisi dan jabatan

Berdasarkan posisi dan jabatan maka konflik dapat dibedakan menjadi konflik vertikal, horizontal, dan diagonal.

a) Konflik vertikal

Konflik vertikal merupakan konflik antar pegawai dengan pimpinan satu level atau lebih, atau konflik antara bawahan dan atasan. Konflik ini beresiko menyebabkan pimpinan menyalahgunakan kekuasaannya sedangkan pegawai beresiko dalam pekerjaannya.

b) Konflik horizontal

Konflik horizontal merupakan konflik yang terjadi antara individu atau kelompok yang memiliki kedudukan yang relatif sama di dalam organisasi.

c) Konflik diagonal

Konflik diagonal merupakan konflik yang terjadi karena adanya ketidakadilan alokasi sumber daya ke dalam seluruh divisi yang ada di dalam organisasi. Konflik ini menimbulkan kecemburuan yang terjadi dalam pegawai secara lintas fungsi.

4) Berdasarkan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, konflik terdiri dari :

a) Konflik dalam diri individu

Konflik ini terjadi jika seseorang harus memilih tujuan yang saling bertentangan, atau karena tuntutan tugas yang melebihi batas kemampuannya.

b) Konflik antar-individu

Konflik ini terjadi karena perbedaan keperibadian (personality differences) antara individu yang satu dengan individu lainnya.

- c) Konflik antara individu dan kelompok
Konflik ini terjadi jika individu gagal menyesuaikan diri dengan norma-norma kelompok tempat ia bekerja.
 - d) Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama
Konflik ini terjadi karena masing-masing kelompok memiliki tujuan yang berbeda dan masing-masing berupaya untuk mencapainya.
 - e) Konflik antar organisasi
Konflik ini terjadi jika tindakan yang dilakukan oleh organisasi menimbulkan dampak negatif bagi organisasi lainnya.
 - f) Konflik antar individu dalam organisasi yang berbeda
Konflik ini terjadi sebagai akibat sikap atau perilaku dari anggota suatu organisasi yang berdampak negatif bagi anggota organisasi lainnya.
- 5) Berdasarkan materi atau masalah yang menjadi sumber konflik Berdasarkan materi atau masalah yang menjadi sumber konflik, maka konflik terdiri dari:
- a) Konflik tujuan
 - b) Konflik peranan
 - c) Konflik nilai
 - d) Konflik kebijakan
- 6) Berdasarkan jenisnya Berdasarkan jenisnya, konflik terdiri dari:
- a) Konflik pemahaman
Konflik pemahaman adalah konflik yang terjadi karena adanya ketidaksepahaman antar komponen dalam organisasi dan proses pengoperasiannya.
 - b) Konflik sosial emosional
Konflik sosial emosional merupakan konflik yang berkaitan dengan identitas, kandungan emosi, prasangka, kepercayaan, citra diri, keterikatan, identitas terhadap kelompok, organisasi, dan

lanmbang-lambang tertentu, sistem nilai, serta reaksi individu dengan yang lainnya.

c) Konfliknegosiasi

Konflik negosiasi merupakan berbagai ketegangan yang dirasakan pada saat proses negosiasi terjadi, baik antar individu dengan individu maupun kelompok dengan kelompok.

d) Kekuasaan dankebergantungan

Kekuasaan dan kebergantungan berkaitan dengan persaingan dalam organisasi.⁸

Donohue dan kolt (1992) menyatakana, bahwa konflik *Interpersonal* sebagai situasi di mana individu yang satu dengan yang lain saling bergantung, saling mengekspresikan perbedaan (baik termanifes maupun laten) dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan masing-masing, dan mereka satu sama lain mangalami gangguan untuk mencapai tujuannya. Hunt dan Metcalf (1996) menyatakan, bahwa konflik *Interpersonal* adalah konflik yang terjadi antar individu. Konflik ini terjadi dalam setiap lingkungan sosial, seperti dalam keluarga, kelompok teman sebaya, sekolah, masyarakat, dan negara. Konflik ini dapat berupa konflik antar individu dan kelompok, baik di dalam sebuah kelompok (*intragroup conflict*) maupun antar kelompok (*intergroupconflict*).

Bell dan Blakeney (Kellet dan Dalton,2001) menyatakan, bahwa konflik *Interpersonal* sebagai: “*interaction beetween people expressing opposing, interest, views or opinion*”. Konflik *Interpersonal* merupakan intraksi di antara ekspresi keinginan seseorang yang berlawanan cara pandang atau pendapat. Weiten, dkk.(2006) menyatakan, bahwa konflik *Interpersonal* merupakan konflik yang muncul ketika dua orang atau lebih mengalami ketidaksetujua. Perselisihan ini dapat disebabkan oleh kesalahpahaman kecil atau sebagai hasil dari tujuan, nilai, sikap, atau keyakinan yang tidaksama.⁹

Taylor, dkk., (2009) menyatakan, bahwa tipe konflik *Interpersonal* dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

⁸Erni Tisnawati dan Donni Juni Priansa, *Kepemimpinan Dan Prilaku Organisasi*, Cet.1 (Bandung:PT Refika Aditima 2018), h.293-299.

⁹*Ibid*, h.302

a) Prilaku spesifik

Beberapa konflik terjadi karena perilaku spesifik dari pasangan. Pada level ini, pasangan mengalami masalah pengoordinasian aktivitas tertentu.

b) Norma dan peran

Beberapa konflik berfokus pada isu yang lebih umum seperti hak dan tanggung jawab pasangan dalam suatu hubungan. Pada level ini, pasangan mengalami masalah dalam menegosiasikan aturan dan peran dalam hubungan..

c) Disposisi personal

Beberapa konflik berfokus pada nilai dan sikap pasangannya. Pada level yang disposisional, pasangan mungkin berselisih soal personalitas dan niat mereka.¹⁰

2. Kepemimpinan

Istilah “kepemimpinan” diartikan sebagai proses memengaruhi orang lain sehingga mereka mau mengerahkan segala upaya untuk mencapai tujuan tertentu. ‘proses memengaruhi’ berlangsung melalui komunikasi *Interpersonal* sehingga diasumsikan bahwa pemimpin menguasai beragam keterampilan dan strategi komunikasi. Kaitan pengertian kepemimpinan dengan komunikasi, secara jelas ditunjukkan oleh Robert Tannenbaum, Irving Weshler, dan Fred Massarik (1961) dalam buku *Leadership and Organization: A Behavior Science Approach* melalui definisi konseptual yang berbunyi sebagai berikut. “Pemimpin adalah pengaruh *Interpersonal*, yang dilaksanakan dalam sebuah situasi dan diarahkan pada pencapaian suatu atau beberapa tujuan tertentu dengan melalui proses komunikasi” “*Leadership [is] Interpersonal influence, exercised in a situation and directed, through the communication process, toward the attainment of a specified goal or goals*”.

Pengaruh *Interpersonal* terkait dengan proses komunikasi. *Pertama*, pengaruh *Interpersonal* lahir dari interaksi sosial komunikasi lisan tatap muka. *Kedua*, pengaruh *Interpersonal* dalam mempersatukan seluruh karyawan melalui

¹⁰*Ibid*, h.306

penciptaan iklim kerja sama dengan pengarahan, koordinasi, dan kontrol demi pencapaian tujuan. Menurut tinjauan Ralph Stogdill (1974) dalam buku Handbook of leadership, benang merah yang menghubungkan semua definisi kepemimpinan adalah konsep „proses pengaruh“ : kepemimpinan adalah proses pengaruh sosial. Seseorang disebut pemimpin karena ia mampu membuat orang lain berperilaku dan bertindak demi tujuan tertentu.¹¹

Quran Shad Ayat 26 :

يٰدَاوُدُ اِنَّا جَعَلْنَاكَ خَلِيفَةً فِى الْاَرْضِ فَاحْكُم بَيْنَ النَّاسِ بِالْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعِ الْهَوٰى فَيُضِلَّكَ عَنْ سَبِيْلِ اللّٰهِ اِنَّ الَّذِيْنَ يَضِلُّوْنَ عَنْ سَبِيْلِ اللّٰهِ لَهُمْ عَذَابٌ شَدِيْدٌ بِمَا نَسُوْا يَوْمَ الْحِسَابِ

Artinya: Hai Daud, sesungguhnya Kami menjadikan kamu khalifah (penguasa) di muka bumi, maka berilah keputusan (perkara) di antara manusia dengan adil dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu, karena ia akan menyesatkan kamu dari jalan Allah. Sesungguhnya orang-orang yang sesat dari jalan Allah akan mendapat azab yang berat, karena mereka melupakan hari perhitungan.

Kepemimpinan adalah kemampuan dan seni memperoleh hasil melalui kegiatan dengan memengaruhi orang lain dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kepemimpinan merupakan kemampuan memengaruhi orang lain dalam hal ini para bawahan sehingga mau dan mampu melakukan kegiatan tertentu meskipun secara pribadi hal tersebut mungkin tidak disenanginya. Menurut Kast dan James E. Rosenzweig (2002: 515) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah bagian dari manajemen, tetapi tidak semuanya, misalnya para manajer perlu membuat rencana dan mengorganisasi, tetapi yang diminta pemimpin hanyalah agar mereka memengaruhi orang lain untuk ikut.¹²

Griffin dan Ebert (1999, h.228) mengatakan bahwa kepemimpinan (*leadership*) adalah proses motivasi orang lain untuk mau bekerja dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mullins (1993) mengatakan bahwa

¹¹Andre Hardjana, komunikasi organisasi: Organisasi Interaksi Dan Kepemimpinan, Cet.1 (Depok: Rajawali Pers, 2019), h.178.

¹²Ismail Nawawi Uha, Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja, Cet.1 (Jakarta: Kencana, 2013), h. 153-155.

kepemimpinan didasarkan pada sebuah fungsi dari keperibadian yang dapat dilihat dari perilaku yang dinampakkan ketika seseorang pemimpin memimpin kelompok maupun organisasi.¹³

a. Perankepemimpinan

Pemimpin harus senantiasa mendampingi dan mendukung para bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan. Prestasi seorang pemimpin dalam mencapai suatu keberhasilan merupakan prestasi dari orang-orang yang dipimpinya. Covey (2008) menyebutkan ada 4 peran kepemimpinan, yaitu keteladanan/panutan (hati nurani); perintis (visi); penyelaras (disiplin); dan pemberdaya (gairah). Keteladanan merupakan sikap dapat dipercaya dengan tujuan untuk menciptakan kepercayaan,serta menjadi contoh yang baik. Perintis dimaksudkan untuk membangun visi dan sekumpulan nilai bersama (bersama-sama menentukan arah yang dituju. Penyelaras adalah menyusun dan mengelola sistem agar tetap pada arah yang telah ditetapkan. Pemberdaya adalah memfokuskan bakat pada hasil, bukan pada metode, lalu menyingkirkan agar tidak menghalangi dan memberi bantuan jika diminta.

b. Fungsi kepemimpinan

Pemimpin yang mampu membawa keberhasilan dalam suatu organisasi sangat diinginkan oleh semua orang-orang yang dipimpinya. Oleh karena itu, pemimpin harus menyadari dan memahami apa sebenarnya fungsi-fungsi yang paling hakiki dalam suatu peran kepemimpinan. Secara umum, kepemimpinan memiliki beberapa fungsi:

1) Fungsi penentu arah(*commander*)

Pemimpin harus mampu menentukan arah dan tujuan organisasi. Atau dengan kata lain, pemimpin memiliki fungsi penentu arah mau kemana organisasi atau negara tersebut dibawa. Pemimpin harus mengidentifikasi serta menentukan visi, tujuan dan sasaran yang

¹³Sutarto Wijono, Kepmimpinan dalam Perspektik Organisasi, Cet. 1 (Jakarta: Kencana, 2018), h.1

diinginkan dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti, sumber daya yang digunakan, sistem yang pendukung, waktu yang ditetapkan serta biaya yang digunakan untuk mencapaitujuan.

2) Fungsmediator

Dalam menghadapi berbagai permasalahan tersebut, peranan seorang pemimpin sebagai fungsi mediator sangat sangat diperlukan teruta dalam hal menyelesaikan permasalahan yang ada dan mengambil suatu keputusun atau kebijakan dengan memperhatikan akan kepentingan bersama. Fungsi sebagai mediator, pemimpin harus menjembatani dan mempertemukan berbagai pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi sehingga tercipta solusi dan keputusan yang efektif.

3) Fungsiintegrator

Fungsi kepemimpinan ini bertujuan untuk mengedepankan dan mengakomodir semua kepentingan, kebutuhan serta keinginan dalam lingkungan suatu organisasi untuk tercipta suatu sinergi bersama sehingga roda kehidupan organisasi dapat berjalan dengan baik.

4) Fungsitransformator

Fungsi kepemimpinan ini bukan hanya untuk mengakomodir kepentingan, memenuhi kebutuhan semua orang, melakukan mediasi, dan mencapai sinergi bersama, namun pemimpin tersebut sudah bertanggung jawab dalam membawa perubahan kehidupan orang-orang yang dipimpinya menjadi lebih baik dari sebelumnya dan lebih manusiawi. Pemimpin yang memimpin denganhati, memiliki empati dan kepedulian, serta memiliki sifat rendah hati dan kejernihan hati akan lebih mampu menjalankan fungsinya sebagai transformator.

5) Fungsikomunikator

Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu melakukan komunikasi yang baik dengan orang-orang yang dipimpinya dan orang yang ada disekitarnya. Pemimpin harus mampu membuang batas-batas yang dapat menimbulkan perbedaan-perbedaan dan memadukan semua keberibadian yang berbeda untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan baik.

6) Fungsi motivator

Pemimpin yang hebat harus memainkan suatu fungsi untuk memotivasi dan mengarahkan orang-orang yang dipimpinnya (bawahan) dan orang lain yang ada dilingkungannya menuju ke masa depan yang lebih baik.

7) Fungsi inovator

Pemimpin yang menjalankan fungsi inovator memiliki peran untuk menghadapi tantangan dan persaingan baru, keberanian untuk menata faktor sumber daya sendiri untuk mengatasi persoalan dan menghadapi persaingan, sehingga dia mampu mengenali dan mengejar peluang baru melalui inovasi baru.

8) Fungsi katalisator

Kepemimpinan yang kaitan fungsi katalisator adalah seorang pemimpin yang terus berupaya menciptakan gagasan atau ide baru bagi orang-orang yang dipimpinnya sehingga terjadi perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik bagi lingkungan organisasinya.¹⁴

c. Model-model kepemimpinan

1. Kepemimpinan partisipatif dan pendelegasian

Kepemimpinan partisipatif (*participative leadership*) adalah suatu kepemimpinan yang memberikan seperangkat aturan untuk menentukan ragam dan banyaknya pengambilan keputusan partisipatif dalam situasi-situasi yang berlainan. Pemimpin meminta mempergunakan saran-saran dari bawahan, tetapi masih membuat keputusan. Kebanyakan studi dalam organisasi industri manufaktur, didapatkan bahwa dalam tugas-tugas yang tidak rutin, karyawan lebih puas dibawah pimpinan yang partisipatif dari pada kepemimpinan yang nonpartisipatif.

2. Kepemimpinan karismatik

Kepemimpinan karismatik merupakan perpanjangan dari teori atribus. Teori ini mengemukakan bahwa para pengikut membuat atribus dari

¹⁴Toman Sony Tambunan, *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, Cet.1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 15-28.

kemampuan kepemimpinan yang heroic atau luar biasa bila mereka mengamati perilaku-prilaku tertentu. Karakteristik utama dari pemimpin karismatik, yaitu:

- a) Percaya diri, mereka benar-benar percaya akan penilaian dan kemampuan mereka.
 - b) Suatu visi. Ini merupakan tujuan ideal yang mengajukan suatu masa depan yang lebih baik dari pada status quo. Makin besar disparitas (simpangan) antara tujuan ideal ini dan status quo, makin besar kemungkinan bahwa pengikut akan menghubungkan visi yang luar biasa itu pada si pemimpin.
 - c) Kemampuan untuk mengungkapkan visi dengan gamblang. Mereka mampu memperjelas dan menyatakan visi dalam kata-kata yang dapat dipahami oleh orang lain.
 - d) Keyakinan kuat mengenai visi itu. Pemimpin karismatik sebagai berkomitmen kuat, dan bersedia mengambil resiko pribadi yang tinggi, mengeluarkan biaya tinggi, dan melibatkan diri dalam pengorbanan untuk mencapai visi itu.
 - e) Perilaku yang diluar aturan. Mereka dengan karisma ikut serta dalam perilaku yang dipahami sebagai baru, tidak konvensional, dan berlawanan dengan norma-norma.
 - f) Dipahami sebagai seorang agen perubahan. Pemimpin karismatik dipahami sebagai agen perubahan yang radikal bukannya sebagai pengasuh.
 - g) Kepekaan lingkungan. Pemimpin ini mampu membuat penilaian yang realistis terhadap kendala lingkungan dan sumber daya yang diperlukan untuk menghasilkan perubahan.
3. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional adalah tipe kepemimpinan yang memandu atau memotivasi pengikut mereka dalam arah tujuan yang ditegaskan dengan memperjelas peran dan tuntutan tugas. Pemimpin jenis ini yang memberikan pertimbangan dan rangsangan intelektual yang diindividualkan, dan yang memiliki karisma. Pemimpin

transformasional mencurahkan perhatian pada keperihatinan dan kebutuhan pengembangan dari pengikut individual; mereka mengubah kesadaran para pengikut akan persoalan-persoalan dengan membantu mereka memandang masalah dengan cara-cara baru; dan mereka mampu menggairahkan, membangkitkan, dan mengilhami para pengikut untuk mengeluarkan upaya ekstra untuk mencapai tujuan kelompok.

d. Tugas Pemimpin

1. Pemimpin bekerja dengan orang lain. Seseorang pemimpin bertanggung jawab untuk bekerja dengan orang lain, salah satu dengan atasannya, staf, teman sekerja atau atasan lain dalam organisasi sebaik orang di luar organisasi.
2. Pemimpin adalah tanggung jawab dan mempertanggungjawabkan (akuntabilitas). Seorang pemimpin bertanggung jawab untuk menyusun tugas, menjalankan tugas, mengadakan evaluasi, untuk mencapai *outcome* yang terbaik.
3. Pemimpin menyeimbangkan pencapaian tujuan dan prioritas. Proses kepemimpinan dibatasi sumber, jadi pemimpin harus dapat menyusun tugas dengan mendahulukan prioritas. Dalam upaya pencapaian tujuan
4. pemimpin harus dapat mendelegasikan tugas- tugasnya kepada staf.
5. Pemimpin harus berpikir secara analitis dan konseptual. Seorang pemimpin harus menjadi seorang pemikir yang analitis dan konseptual. Selanjutnya dapat mengidentifikasi masalah dengan akurat.
6. Manajer adalah seorang mediator. Konflik selalu terjadi pada setiap tim dan organisasi. Oleh karena itu, pemimpin harus dapat menjadi seorang mediator (penengah).
7. Pemimpin adalah politisi dan diplomat. Seorang pemimpin harus mampu menjak dan melakukan kompromi. Sebagai seorang diplomat, seorang pemimpin harus dapat mewakili tim atau organisasinya.
8. Pemimpin membuat keputusan yang sulit, seorang pemimpin harus dapat memecahkan masalah.

e. Prinsip dasar kepemimpinan

Karakteristik seorang pemimpin didasarkan kepada prinsip-prinsip (Stephen R. Coney) sebagai berikut.

1. Seorang yang belajar seumur hidup: tidak hanya melalui pendidikan formal, tetapi juga di luarsekolah.
2. Berorientasi pada pelayanan: seorang pemimpin tidak dilayani tetapi melayani, sebab prinsip pemimpin dengan prinsip melayani berdasarkan karier sebagai tujuan utama. Dalam memberi pelayanan, pemimpin seharusnya lebih berprinsip pada pelayanan yang baik.
3. Membawa energi yang positif: setiap orang mempunyai energi positif dan semangat. Menggunakan energi yang positif didasarkan pada keikhlasan dan keinginan mendukung kesuksesan orang lain. Untuk itu dibutuhkan energi positif untuk membangun hubungan baik. Seorang pemimpin harus dapat dan mau bekerja untuk jangka waktu yang lama dan kondisi tidak ditentukan. Di dalam islam seorang pemimpin haruslah mempunyai sifat:
 - a) Siddiq artinya jujur, benar berintegritas tinggi dan terjaga dari kesalahan.
 - b) Fathonah artinya cerdas, memiliki intelektualitas tinggi dan profesional.
 - c) Amanah artinya dipercaya, memiliki legitimasi dan akuntabel.
 - d) Tabligh artinya senantiasa menyampaikan risalah kebenaran, tidak pernah menyembunyikan apa yang wajib disampaikan, dan komunikatif.¹⁵

3. Kinerja karyawan

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui

¹⁵*Ibid*, h.13-24.

perencanaan strategi suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dengan sesuai dengan moral maupun etika.

a. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Oleh karenanya, menurut model *partnerlawyer* kinerja individu pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Harapan mengenai imbalan
2. Dorongan
3. Kemampuan
4. Persepsi terhadap tugas
5. Imbalan internal
6. Eksternal
7. Persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja¹⁶

Kinerja (performance) menurut The Sciber dalam kamus banten English Dictionary (1979) yang dikemukakan oleh prawirosentono (1999;2) bahwa kinerja (performance) dari akar kata to perfom yang mempunyai beberapa entries sebagai berikut:

1. Melakukan, menjalankan, dan melaksanakan.
2. Memenuhi, menjalankan kewajiban suatu nazar.
3. Menjalankan suatu karakter dalam suatu permainan.
4. Menggambarkan dengan suara atau alat musik.

¹⁶Moeheriono, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Cet.1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.95-97.

5. Melaksanakan atau menyempurnakan suatu tanggungjawab.
6. Melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan.
7. Memainkan pertunjukan musik.
8. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Secara konseptual kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai secara individu dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai keterkaitan erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digunakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Rue dan Byar (1981: 375) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Interplan (1999: 15) kinerja adalah berkaitan dengan operasi, aktivitas program dan aktivitas organisasi. Murphy dan Cleveland (1995: 113) mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan. Pendapat lain dikemukakan oleh Suntoro (1999: 12) bahwa kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

b. Unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja

1. Hasil-hasil fungsi pekerjaan.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karya pegawai seperti seperti kemampuan motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan.
3. Pencapaian tujuan organisasi.
4. Prioritas waktu tertentu.
5. Tidak melanggar hukum.
6. Sesuai dengan moral dan etika.¹⁷

¹⁷Ismail Nawawi, *Budaya Organisasi Kepmimpinan Dan Kinerja*, Cet.1 (Jakarta: Kencana, 2013), h. 211-213.

Kinerja karyawan merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan karyawan. Menurut Robbins (2006: 214) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaan menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Sedangkan kinerja individu menurut koopmans (2014: 333) diartikan sebagai perilaku atau tindakan yang relevan dengan tujuan organisasi.

Menurut Mangku Negara (2009: 84) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Hariandja (2009: 194) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah unjuk kerja yang merupakan hasil kerja dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Dari beberapa pengertian mengenai kinerja tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil atau keluaran yang dihasilkan oleh seorang individu sesuai dengan perannya dalam organisasi atau perusahaan dalam suatu periode tertentu. Kinerja yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan kualitas organisasi atau perusahaan.

4. Bank

a. Pengertian Bank

Secara sederhana Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari kedua

defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah:

1. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang dan berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Tujuan kedua adalah untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya.
2. Menyalurkan dan ke masyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkan. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), letter of credit (L/C), safe deposit box, bank garansi, bank notes, travellers cheques dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

b. Jenis-jenis Bank

Dalam praktiknya perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan seperti yang diatur dalam Undang-Undang perbankan. Namun, kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lainnya.

Adapun jenis perbankan dewasa ini jika ditinjau dari berbagai segi antara lain:

1. Dilihat dari segi fungsinya

a) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya jasa-jasa perbankan yang ditawarkan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

a) Bank milik pemerintah

Merupakan bank yang akte pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh bank-bank milik Pemerintah Indonesia dewasa ini antara lain:

- 1) Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
- 2) Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- 3) Bank Tabungan Negara (BTN)
- 4) Bank Mandiri

b) Bank milik swasta nasional

Merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Kemudian akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta.

Contoh bank milik swasta nasional antara lain:

- 1) Bank bumi putra
- 2) Bank central asia
- 3) Bank danamon
- 4) Bank internasional indonesia
- 5) Bank lippo

- 6) Bank mega
 - 7) Bank muamalat
 - 8) Bank niaga
 - 9) Bank universal
- c) Bank milik koperasi
- Merupakan bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh bank jenis ini adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin).
- d) Bank milik asing
- Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya pun jelas dimiliki oleh pihak asing (luar negeri).
- Contoh bank asing antara lain:
- 1) American Express
 - 2) Bank of America
 - 3) Bank of Tokyo
 - 4) Bangkok Bank
 - 5) City Bank
 - 6) Chase Manhattan Bank
 - 7) Deutsche Bank
 - 8) European Asian Bank
 - 9) Hongkong Bank
 - 10) Standard Chartered Bank
- e) Bank milik campuran
- Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh bank campuran antara lain:
- 1) Bank Finconesia
 - 2) Bank Merincorp
 - 3) Bank PDICI

- 4) Bank sakura swadarma
- 5) Ing Bank
- 6) Inter Pacifik Bank
- 7) Mitsubishi Buana Bank
- 8) Paribas BBD Indonesia
- 9) Sumitomo Niaga Bank

3. Sanwa Indonesia Bank

a) Dilihat dari segi status

Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk modal maupun kualitas pelayanannya. Untuk memperoleh status tertentu diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu pula.

Jenis bank yang dilihat dari segi status adalah sebagai berikut:

1) Bank Devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer keluar negeri, inkasokeluar negeri, traveller cheque, pembukaan dan pembayaran Letter of Credit dan transaksi lainnya.

2) Bank non devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa.

b) Dilihat dari segi cara menentukan harga

Jenis bank jika dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga, baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok, yaitu:

a) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional (Barat)

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu:

- 1) Menetapkan bunga sebagai harga, untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian pula harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu.
 - 2) Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan konvensional (barat) menggunakan dan menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu.
- b) Bank yang berdasarkan prinsip syariah (islam)

Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun, di luar negeri terutama di negeri-negeri Timur Tengah seperti Mesir atau di Pakistan bank yang berdasarkan prinsip syariah sudah berkembang pesat sejak lama. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dalam penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.¹⁸

B. Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian Pengaruh konflik *Interpersonal* dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamsa Medan peneliti perlu melakukan peninjauan terhadap penelitian-penelitian yang terkait atau pernah dilakukan disini peneliti mengambil beberapa hasil penelitian yang terkait dengan konflik *Interpersonal* dalam kinerja karyawan.

Penelitian relevan yang diambil dalam penelitian ini mengandung berbagai konflik yang terjadi pada sebuah perusahaan/lembaga. Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu pendukung yang menurut peneliti dapat dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam

¹⁸Kasim, Dasar-Dasar perbankan, Cet. 10 (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.19-26.

penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian relevan yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah pengaruh konflik terhadap kualitas kinerja karyawan untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan/lembaga. Oleh karena itu peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil temuan berupa jurnal dan artikel di internet sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Penelitian Yang Relevan

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Nova Ellyzar Mukhlis Yunus Amri ¹⁹	Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik <i>Interpersonal</i> Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bpkp Perwakilan Provinsi Aceh	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh mutasi kerja, beban kerja dan konflik <i>Interpersonal</i> terhadap stress kerja pegawai, adanya pengaruh secara parsial mutasi kerja, beban kerja, konflik <i>Interpersonal</i> , dan stress kerja terhadap kinerja pegawai, Secara simultan, variabel mutasi kerja, beban kerja, dan konflik <i>Interpersonal</i> berpengaruh terhadap stress kerja pegawai, beban kerja, konflik <i>Interpersonal</i> , dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, Variabel beban kerja memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap tingkat kinerja pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh jika dibandingkan dengan variabel mutasi dan konflik <i>Interpersonal</i> .
Esther Endang Dwi Lestari Sri Langgeng Ratnasari ²⁰	Pengaruh Konflik <i>Interpersonal</i> , Beban Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan Pt.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik <i>interpersonal</i> , beban kerja, dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap stress kerja karyawan PT. Viking Engineering Batam,

¹⁹Nova Ellyzar *ed.ol*, "Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik *Interpersonal* Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bpkp Perwakilan Provinsi Aceh," Jurnal Magister Manajemen, Vol. 1, No. 1, h.42

²⁰Esther Endang Dwi Lestari dan Sri Langgeng Ratnasari, "Pengaruh Konflik *Interpersonal*, Beban Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan Pt. Viking Engineering Batam" Jurnal Trias Politika, Vol2. No.2, h.1

	Viking Engineering Batam. (2018)	hal ini dibuktikan dengan uji F yang menunjukkan nilai signifikan lebih kecil dari. Hasil uji t menunjukkan bahwa konflik interpersonal dan beban kerja secara parsial berpengaruh tetapi tidak signifikan, hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan hasil nilai signifikan lebih dari nilai ketetapan variabel konflik interpersonal dan variabel beban kerja.
Rahayu Saputri Nur Rahmah Andayani ²¹	Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Production Di Pt Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam. (2018)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
Fiki Rahmawati ²²	Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung (2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal dan gaya kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik terhadap kinerja karyawan di BMT Pahlawan Tulungagung. Hal ini berarti bahwa baik konflik interpersonal dan gaya kepemimpinan yang ada dalam suatu lembaga khususnya BMT Pahlawan Tulungagung, akan mempengaruhi kinerja para karyawannya.

²¹ Rahayu & Nur Rahmah. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Production Di Pt Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam" *Journal of Applied Business Administration*, Vol.2, No.2, h. 307.

²² Fiki Rahmawati, *Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung*, (Tulungagung: skripsi diterbitkan, 2017).

Melinda Victor Merinda ²³	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Interpersonal Dan Mutasi Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pt. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado. (2019)	Konflik Interpersonal dan Gaya Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Stres Kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado.
--	---	---

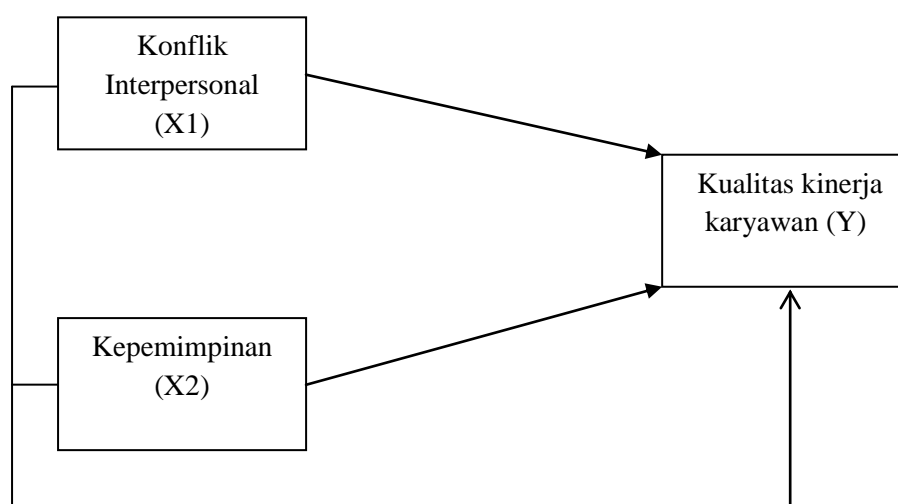
Dari beberapa penelitian terdahulu diatas maka persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan teknik penelitian yang sama yaitu terkait dengan pengaruh konflik interpersonal dan kepemimpinan terhadap kualitas kinerja karyawan sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah yang menjadi objek penelitian.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari uraian latar belakang, landasan teoritis dan telaah pustaka yang telah dipaparkan, maka diperoleh kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



²³Melinda ed.ol, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Interpersonal Dan Mutasi Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pt. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado" Jurnal EMBA, Vol.7 No.3, h. 9

Model dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

X1 : Konflik interpersonal

X2 : Kepemimpinan

Y : Kualitas kinerja karyawan

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu bentuk jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai dapat dibuktikan melalui data yang telah terkumpul.²⁴Pembuktian yang ingin dicapai oleh hipotesis adalah sebagai upaya untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Dengan kata lain, hipotesis merupakan pernyataan sementara yang menjadi arah penelitian yang perlu dibuktikan kebenarannya dengan melakukan pengujian pada data penelitian. berdasarkan deskripsi teori dan kerangka penelitian di atas maka hipotesis yang diajukan adalah:

- a. H_{a1} : Terdapat pengaruh Konflik Interpersonal terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.
- b. H_{a2} : Terdapat pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.
- c. H_{a3} : Terdapat pengaruh pengaruh Konflik Interpersonal dan kepemimpinan terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.²⁵

²⁴ Suhar Simi Arikunto, *prosedur penelitian* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2017), h. 110

²⁵Widodo, *Metodologi Penelitian Populer Dan Praktis* (Jakarta : Rajawali Pers, 2017) Cet. 1, h. 58

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian yang diawali dengan mengumpulkan data bersifat kuantitatif yang berwujud angka-angka kemudian disusun secara sistematis diolah dengan program SPSS Statistik Version 21.²⁶ Setelah itu diketahui pengaruh konflik interpersonal dan kepemimpinan terhadap kualitas kinerja karyawan. Lokasi dan Waktu Penelitian.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi yang diambil sebagai obyek penelitian penulis adalah Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso yang berlokasi di Jl. Brigjen Katamso Medan

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Agustus 2020.

Tabel 3.1
Rencana Penelitian

Kegiatan	2020																			
	Maret				April				Mei				Agustus				November			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul	■	■	■																	
Penyusunan proposal				■	■	■	■													
Bimbingan proposal					■	■	■	■												
Seminar proposal									■											
Pengumpulan data										■	■									
Penulisan skripsi													■	■	■	■				
Bimbingan skripsi																	■	■	■	■
Sidang meja hijau																				■

²⁶Trihendradi, *Langkah Mudah Menguasai SPSS 21*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2013), h. 3

C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada bagian ini penulis akan menentukan seluruh objek yang diteliti yang disebut sebagai populasi. Berdasarkan data primer dan wawancara dengan pihak pengurus Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan jumlah karyawan adalah sebanyak 43 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁷

Jadi banyak sampel yang diambil dari penelitian ini adalah sebanyak 30.

3. Teknik Penarikan Sampel

Metode pengambilan sampel adalah cara-cara yang digunakan untuk menentukan dan mengambil sampel penelitian. Penentuan sampel tergantung pada besarnya jumlah populasi dan kesanggupan peneliti untuk menjangkaunya.²⁸ Menggunakan Formula Slovin dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error Margin

Jadi:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{43}{1 + 43 \cdot 0,05^2} = 30$$

²⁷Sugiono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung : Alfabeta, 2016), h. 80-81

²⁸Trihendradi, *Langkah Mudah Menguasai SPSS 21*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2013), h. 69

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel bertahap (*multistage sampling*).

D. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, pengaruh konflik interpersonal dan kepemimpinan adalah variabel bebas atau *independent variable* (X). Variabel bebas merupakan sebab yang diperkirakan dari beberapa perubahan dalam variabel terikat. Sedangkan terhadap kinerja karyawan adalah variabel terikat atau *dependent variable* (Y) merupakan faktor utama yang ingin diuraikan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain.

Tabel 3.2

Indikator Variabel

Variabel	Indikator
pengaruh konflik interpersonal ()	Meningkatkan kenyamanan dan kesejahteraan antara karyawan
kepemimpinan ()	Metode kepemimpinan yang lebih baik
Terhadap Kualitas Kinerja karyawan (Y)	Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan yang lebih baik

E. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional yang dilakukan bertujuan untuk melihat sejauh mana variasi-variasi atau lebih dari faktor lain berdasarkan keeratan hubungan dan untuk mempermudah pemahaman penelitian ini. Adapun pengertian dari operasional variabel adalah sebagai berikut :

1. Konflik interpersonal

konflik *Interpersonal* sebagai situasi di mana individu yang satu dengan yang lain saling bergantung, saling mengekspresikan perbedaan (baik termanifestasi maupun laten) dalam upaya memenuhi kebutuhan dan

keinginan masing-masing, dan mereka satu sama lain mengalami gangguan untuk mencapai tujuannya.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan dan seni memperoleh hasil melalui kegiatan dengan memengaruhi orang lain dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kepemimpinan merupakan kemampuan memengaruhi orang lain dalam hal ini para bawahan sehingga mau dan mampu melakukan kegiatan tertentu meskipun secara pribadi hal tersebut mungkin tidak disenanginya.

3. Kualitas Kinerja Karyawan

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.

F. Tehnik pengumpulan data

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan anatara dua orang atau lebih dan berlangsung antara yang diwawancara/narasumber dan pewawancara/peneliti untuk mendapat pemahaman akan pandangan seseorang (makna subjek) terkait dengan hal atau kegiatan tertentu pada Pengaruh konflik interpersonal dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Brigjen Katamsso Medan .

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode penelitian yang harus dijawab responden untuk menyatakan pandangannya terhadap suatu persoalan²⁹ kepada karyawan yang bekerja di Bank Sumut Syariah Brigjen Katamsso Jl. Brigjen Katamsso dengan skala likert dengan bentuk checklist.

²⁹ Uhar Suharsaputra, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan, (Bandung: Pt. Refika Aditama), h.269-271

Tabel 3.2
Bobot Dari Tiap Pertanyaan

Pertanyaan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

G. Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Instrumen mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian karena kualitas data (berarti juga kualitas hasil penelitian) sangat ditentukan/dipengaruhi oleh kualitas instrumen yang digunakan. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan pula, dalam hubungan ini instrumen penelitian harus memenuhi kriteria Validitas dan Reabilitas agar penggunaannya dalam suatu penelitian dapat menghasilkan data/informasi yang akurat dan objektif, paling tidak ditinjau dari segi isinya. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner.

H. Tehnik Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan SPSS statistik version 21. Adapun pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Validasi Dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validasi digunakan untuk mengukur ketetapan suatu item dengan kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner sudah

tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.³⁰ Setelah data dari kuesioner diperoleh kemudian data validasi dihitung menggunakan rumus:

$$\frac{\sum (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X_i - \bar{X})^2 \sum (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

Keterangan:

= Koefisien Kolerasi X dan Y

= Jumlah Responden

= Skor Tiap Item

= Skor Total

Validasi data diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. jika r hitung $>$ r tabel, dan nilai positif maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.³¹

b. Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reabilitas digunakan untuk menentukan konsistensi alat ukur.³² Reabilitas konstruk variabel dinyatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,6. Rumus cronbach alpha sebagai berikut:

$$\frac{N - 1}{N} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum X^2} \right)$$

Keterangan:

= Reabilitas Instrumen

= Jumlah Kuesioner

= Jumlah Varian Butir

= Varian Total

a) Jika nilai cronbach alpha $>$ 0,6 maka suatu instrument dikatakan reliable.

³⁰Trihendradi, *Langkah Mudah Menguasai SPSS 21*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2013), h. 75

³¹Imam Ghazali, *aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, (Semarang: Undip, 2009), h.45

³²Trihendradi, *Langkah Mudah Menguasai SPSS 21*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2013), h. 76

b) Jika nilai cronbach alpha $> 0,6$ maka suatu instrument dikatakan tidak reliable.³³

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier sederhana dapat dikatakan baik jika memenuhi syarat sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi data normal atau tidak. Uji normalitas juga dimaksudkan untuk melihat apakah nilai residual pada model regresi berganda berdistribusi normal atau tidak.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2012: 105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilihat dari besaran VIF (Variance Inflation Factor) dan tolerance. Tolerance mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance $> 0,01$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$.³⁴

c. Uji Heteroskedastisitas

Asumsi ini digunakan apabila variasi dari faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang satu terhadap pengamatan yang lain. Jika ini terpenuhi, maka variasi faktor kelompok pengganggu pada data tersebut bersifat *homoskedastik*. Jika asumsi tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan. Penyimpangan ini terjadi

³³Imam Ghazali, *aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, (Semarang: Undip, 2009), h.45

³⁴*ibid*

karena beberapa faktor pengganggu yang disebut *heteroskedasitas*. Model regresi yang benar *homoskedastik* dan tidak *heteroskedasitas*.

d. Uji Regresi Linier berganda

Regresi linier berganda mempelajari apakah antara dua variabel atau lebih mempunyai pengaruh/hubungan atau tidak, mengukur kekuatan pengaruhnya, dan membuat ramalan yang didasarkan pada kuat lemahnya pengaruh/hubungan tersebut dan dapat dinyatakan dalam suatu persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

X = Konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan

α = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi.

Berdasarkan rumus di atas, maka persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1$$

$$Y = \alpha + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

α = Nilai konstanta

b_1b_2 = Koefisien regresi

X1 = Konflik Interpersonal

X2 = Kepemimpinan

d. Koefisien Determinasi (

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel untuk menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1.³⁵

e. Uji Hipotesis

Penelitian ini juga menggunakan uji hipotesis. Data diperoleh dari hasil pengumpulan data di atas dapat diproses sesuai dengan jenis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan angka metode statistik sebagai berikut :

a. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2012: 98) Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:³⁶

- 1) Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F (simultan)

³⁵Raisa Arifah, "Pengaruh Zakat Produktif Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Kota Lhokseumawe", *Proceeding Seminar Nasional Politeknik Negeri Lhokseumawe*. Politeknik Negeri Lhokseumawe No. 1, Vol. 3, 2019.

³⁶*ibid*

Menurut Ghozali (2012: 98) Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:³⁷

- 1) Jika nilai F lebih besar dari 4 maka H_0 ditolak pada derajat kepercayaan 5% dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen
- 2) Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel. Bila nilai Fhitung lebih besar dari pada nilai Ftabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

³⁷*ibid*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Sumut Syariah

Bank Sumut adalah salah satu kesatuan usaha ekonomi yang berfungsi menyelenggarakan kepentingan masyarakat dengan tujuan meningkatkan derajat hidup ekonomi masyarakat juga merupakan salah satu sarana pokok utama pertumbuhan ekonomi terutama di bidang perbankan.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit/divisi usaha syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama di kalangan stakeholder PT.BANK SUMUT, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU.No.10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional bagi untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendiri unit usaha syariah juga di dasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat islam yang semakin sadarkan Pentingnya menjalankan ajarannya dalam sebuah aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Komitmen untuk mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring di keluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram.

Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survey yang dilakukan di delapan kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan bank syariah cukup tinggi yang mencapai 70 % untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50 % untuk keinginan mendapat pelayanan syariah. Atas dasar ini, komitmen Bank SUMUT terhadap pengembangan layanan perbankan maka pada tanggal 04 November 2004 PT Bank SUMUT membuka unit usaha syariah dengan dua kantor cabang syariah yaitu kantor cabang syariah Medan dan kantor cabang syariah Padang Sidempuan sesuai izin dari BINo.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004.

Bank Sumut Unit Syariah merupakan salah satu yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin prinsip BINo.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004 dan izin pembukaan kantor cabang syariah Medan dan Padang Sidempuan No.5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 di ikuti dengan di bukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Pentingnya menjalankan ajarannya dalam sebuah aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring di keluarkannya fatwa Mejlis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survey yang di lakukan di delapan kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan bank syariah cukup tinggi yang mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan di atas 50% untuk keinginan mendapat pelayanan syariah.

Atas dasar ini, komitmen Bank SUMUT terhadap pengembangan layanan perbankan maka pada tanggal 04 November 2004 PT Bank SUMUT membuka unit usaha syariah dengan dua kantor cabang syariah yaitu kantor cabang syariah Medan dan kantor cabang syariah Padang Sidimpuan sesuai izin dari BINo.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004. Bank Sumut Unit Syariah merupakan salah satu yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin prinsip BINo.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004 dan izin pembukaan kantor cabang syariah Medan dan Padang Sidempuan No.5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 di ikuti dengan di bukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT.

BANK SUMUT SYARIAH, kantor cabang Syariah pembantu dan kantor Kas Bank Sumut.³⁸

PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah telah di dukung oleh sistem operasional perbankan yang disebut OLIB'S Syariah. Dalam menjalankan operasional perbankan sehari-hari PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah menggunakan sistem operasional perbankan yang mengatur pada prinsip-prinsip syariah pemilik dana menanamkan uangnya dibank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian di salurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan yang telah di sepakati.

2. Logo Perusahaan



Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkait bersinergi membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “SUMUT”. Sebuah penggambaran bentuk kerja sama yang sangat erat antara Bank SUMUT dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank SUMUT. Warna oranye sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagai mana misi Bank SUMUT.

Warna Putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagai mana statement Bank SUMUT. Jenis huruf “Palatino Linotype- bold” sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara,

³⁸ PT BANK SUMUT SYARIAH BRIGJEN KATAMSO

sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara. Tagline atau moto Bank SUMUT adalah “Memberikan Pelayanan TERBAIK” merupakan akronim dari Terpercaya, Enerjik, Ramah, Bersahabat, Aman, Integritas tinggi, dan Komitmen.

3. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Tata cara beroperasi Bank Syariah pada umumnya yaitu Bank SUMUT Syariah pada khususnya tentunya mengacu kepada ketentuanketentuan Al-Quran dan Al-Hadits. Prinsip Unit Usaha Syariah ini menjadi panduan dalam menerapkan fiktur-fiktur Bank SUMUT Syariah, baik itu produk pembiayaan maupun produk penghimpunan dana. Kegiatan operasional PT Bank SUMUT Cabang Syariah Medan didukung oleh sebuah sistem operasional yang disebut OLIB’S Syariah (Online Integrity Banking system).

Dalam menjalankan operasional perbankan sehari-hari PT Bank SUMUT Cabang Syariah Medan menggunakan sistem operasional perbankan yang menganut pada prinsip syaiah. Pada sistem operasional Bank SUMUT Syariah nasabah kreditur yang menanamkan modalnya akan memperoleh keuntungan bagi hasil dari pendapatan yang diperoleh bank (bagi nasabah yang menanamkan modalnya dalam bentuk tabungan Marhamah). Kemudian dana nasabah terdebit akan disalurkan oleh bank kepada nasabah debitur yang dibutuhkan, baik dalam bentuk modal usaha maupun jual beli.

4. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi PT. Bank SUMUT Syariah “menjadi Bank andalan bagi membantu dan mendorong perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.” Secara umum visi Bank SUMUT Syariah adalah :

- 1) Menjadi Bank Andalan bagi membantu dan mendorong perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat dengan cara mengelola dana

pemerintahan dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.

- 2) Meningkatkan keunggulan Bank SUMUT dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam membangun daerah guna mewujudkan masyarakat sejahtera.

b. Misi PT. Bank SUMUT Syariah. “Mengelola Dana Pemerintah dan Masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.” Secara umum misi Bank SUMUT Syariah adalah :

- 1) Memperluas jangkauan target pasar Bank SUMUT, khususnya umat Islam sehingga mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar dalam kegiatan ekonomi.
- 2) Meningkatkan kualitas layanan produk dan jasa perbankan sehingga memperkuat daya saing Bank SUMUT Syariah. Meningkatkan sumber pendapatan dalam rangka memperkuat tingkat kesehatan Bank SUMUT Syariah dan viabilitas di masa depan.
- 4) Meningkatkan posisi Bank SUMUT Syariah melalui prinsip-prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional.

5. Produk-Produk Bank SUMUT Syariah.

Adapun produk-produk Bank SUMUT Syariah adalah sebagai berikut ini :

- a) Tabungan Marwah (Martabe Wadiah) Tabungan Marwah atau sekarang lebih dikenal dengan iB Martabe Wadiah yaitu tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah Yad al-Dhamanah, artinya tabungan yang sifatnya titipan murni dan tidak boleh dimanfaatkan kecuali oleh izin pemilik dana untuk Bank SUMUT dalam mengelolanya pada sistem operasional Bank untuk mendukung sektor riil dan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemiliknya.
- b) Tabungan Marhamah (Martabe Mudharabah) Tabungan Marhamah yaitu tabungan yang dapat dikelola oleh Bank dengan sistem bagi hasil. Bank dapat mengelola tabungan tersebut untuk sektor riil dan hasil yang

diperoleh bank dibagi kepada pemilik modal dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan proporsi yang telah ditetapkan.

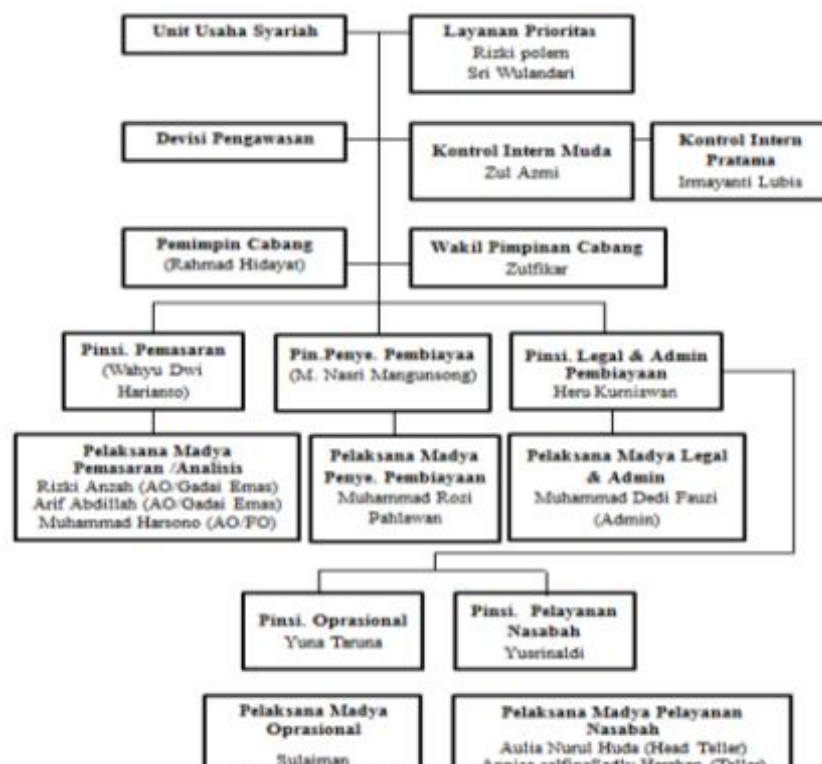
- c) Tabungan Makbul Tabungan makbul adalah tabungan yang bersifat Wadiah Yad addhamanah yaitu yang bersifat titipan murni yang digunakan untuk keperluan haji.
- d) Giro Wadiah Giro Wadiah atau pada Bank SUMUT lebih dikenal dengan Giro iB Utama, yaitu salah satu produk yang menggunakan sistem Wadiah Yad al-Dhamanah, artinya pemilik modal menitipkan uangnya secara murni tetapi bank akan menggunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu pemilik modal membutuhkan untuk keperluan transaksi.
- e) Deposito Deposito yaitu simpanan yang hanya bisa diambil sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Produk ini menggunakan sistem Mudharabah Mutlaqah yaitu bank akan mengelola dana investasi tersebut sebagai investasi berjangka yang terus tumbuh dengan aman dan bagi hasil yang diperoleh bank akan dibagi pada pemilik modal dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan proporsi yang telah ditetapkan.

6. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT Syariah Brigjen Katamsa Medan.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



B. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah bagian dari populasi pada Bank SUMUT Syariah Brigjen Katamso Medan dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang masyarakat pada perusahaan tersebut, yang terdiri dari beberapa karakteristik, baik usia maupun jenis kelamin di perusahaan tersebut.

Tabel 4.1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	21	70 %
2	Perempuan	9	30 %
Jumlah		30	100 %

Dari tabel diatas di ketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 21 orang (70%), sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 9 orang (30%). Hal ini disebabkan pada saat penyebaran angket lebih banyak yang diterima jenis kelamin laki-laki dibandingkan perempuan.

Tabel 4.2

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	25-35	7 orang	23,3 %
2	35-40	10 orang	33,3 %
3	41-50	9 orang	30 %
4	50>	4 orang	13,3 %
Jumlah		30 orang	100 %

Dari tabel diketahui bahwa responden karyawan pada kelompok yang terbesar berada pada umur 35-40 tahun sebanyak 10 orang (33,3%),

sedangkan kelompok yang terkecil berada pada umur lebih dari 50> tahun sebanyak 4 orang (13,3%).

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama bekerja	Jumlah	Persentase (%)
1	1-5 tahun	17 orang	56,6 %
2	5-10 tahun	9 orang	30 %
3	10-15 tahun	4 orang	13,3 %
Jumlah		30 orang	100%

Dari tabel diketahui bahwa responden karyawan berdasarkan dari lama bekerja pada kelompok yang terbesar berada pada 1-5 tahun sebanyak 17 orang (56,6%), sedangkan kelompok yang terkecil berada pada lama bekerja 10-15 tahun sebanyak 4 orang (13,3%).

C. Penyajian Data

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari kuesioner yang penulis sebarakan. Diantaranya dapat dikemukakan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Konflik Interpersonal

Item pernyataan	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	7	23,3	20	66,7	3	10	0	0	0	0	30	100
2	5	16,7	21	70	3	10	1	3,3	0	0	30	100
3	7	23,3	16	53,3	7	23,3	0	0	0	0	30	100
4	2	6,7	15	50	8	26,7	5	16,7	0	0	30	100
5	7	23,3	11	36,7	9	30	3	10	0	0	30	100
6	6	20	13	43,3	10	33,3	1	3,3	0	0	30	100

7	4	13,3	18	60	5	16,7	3	10	0	0	30	100
8	6	20	14	46,7	10	33,3	0	0	0	0	30	100
9	6	20	18	60	5	16,7	1	3,3	0	0	30	100
10	5	16,7	13	43,3	10	33,3	2	6,7	0	0	30	100
Jumlah	55	183,3	159	530	70	233,3	16	53,3	0	0		

Berdasarkan dari tabel pernyataan variabel Konflik Interpersonal diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa SS memiliki nilai F=55 dan 183,3%. S memiliki nilai F= 159 dan 530%. KS memiliki nilai F=70 dan 233,3%. TS mamiliki nilai F=16 dan 53,3%. STS memiliki nilai F=0 dan 0%.

Tabel 4.5
Kepemimpinan

Alternatif pernyataan												
Item pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	33,3	18	60	2	6,7	0	0	0	0	30	100
2	7	23,3	20	66,7	2	6,7	1	3,3	0	0	30	100
3	9	30	16	53,3	4	13,3	1	3,3	0	0	30	100
4	2	6,7	19	63,3	6	20	3	10	0	0	30	100
5	4	13,3	19	63,3	4	13,3	3	10	0	0	30	100
6	4	13,3	19	63,3	5	16,7	2	6,7	0	0	30	100
7	4	13,3	21	70	3	10	2	6,7	0	0	30	100
8	6	20	19	63,3	3	10	2	6,7	0	0	30	100
9	9	30	16	53,3	5	16,7	0	0	0	0	30	100
10	9	30	16	53,3	5	16,7	0	0	0	0	30	100
Jumlah	64	213,3	183	610	39	130	14	46,7				

Berdasarkan dari tabel pernyataan variabel Kepemimpinan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa SS memiliki nilai F=66 dan 213,3%. S memiliki nilai F= 183 dan 610%. KS memiliki nilai F=39 dan 130%. TS mamiliki nilai F=14 dan 46,7%. STS memiliki nilai F=0 dan 0%.

Tabel 4.6
Kualitas Kinerja Karyawan

Alternatif pernyataan												
Item pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	40	13	43,3	5	16,7	0	0	0	0	30	100
2	1	3,3	20	66,7	9	30	0	0	0	0	30	100
3	7	23,3	19	63,3	4	13,3	0	0	0	0	30	100
4	4	13,3	15	50	10	33,3	1	3,3	0	0	30	100
5	4	13,3	19	63,3	6	20	1	3,3	0	0	30	100
6	7	23,3	18	60	4	13,3	1	3,3	0	0	30	100
7	9	30	16	53,3	5	16,7	0	0	0	0	30	100
8	2	6,7	20	66,7	8	26,7	0	0	0	0	30	100
9	2	6,7	20	66,7	8	26,7	0	0	0	0	30	100
10	4	13,3	16	53,3	9	30	1	3,3	0	0	30	100
Jumlah	52	173,3	176	586,7	68	226,7	4	13,3				

Berdasarkan dari tabel pernyataan variabel Konflik Interpersonal diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa SS memiliki nilai F=52 dan 173,3%. S memiliki nilai F= 176 dan 586,7%. KS memiliki nilai F=68 dan 226,7%. TS mamiliki nilai F=4 dan 13,3%. STS memiliki nilai F=0 dan 0%.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel memuat 30 pernyataan

yang harus dijawab oleh responden. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Konflik Interpersonal X1

Item	r hitung	r tabel	keterangan
Item 1	0,492	0,361	Valid
Item 2	0,696	0,361	Valid
Item 3	0,423	0,361	Valid
Item 4	0,699	0,361	Valid
Item 5	0,703	0,361	Valid
Item 6	0,525	0,361	Valid
Item 7	0,674	0,361	Valid
Item 8	0,430	0,361	Valid
Item 9	0,730	0,361	Valid
Item 10	0,710	0,361	Valid

Tabel 4.8
Kepemimpinan (X2)

Item	r hitung	r tabel	keterangan
Item 1	0,634	0,361	Valid
Item 2	0,723	0,361	Valid
Item 3	0,547	0,361	Valid
Item 4	0,681	0,361	Valid
Item 5	0,743	0,361	Valid
Item 6	0,460	0,361	Valid
Item 7	0,754	0,361	Valid
Item 8	0,770	0,361	Valid
Item 9	0,787	0,361	Valid
Item 10	0,667	0,361	Valid

Tabel 4.9
Kualitas Kinerja Karyawan (Y)

Item	r hitung	r tabel	keterangan
------	----------	---------	------------

Item 1	0,601	0,361	Valid
Item 2	0,689	0,361	Valid
Item 3	0,627	0,361	Valid
Item 4	0,762	0,361	Valid
Item 5	0,771	0,361	Valid
Item 6	0,666	0,361	Valid
Item 7	0,684	0,361	Valid
Item 8	0,646	0,361	Valid
Item 9	0,674	0,361	Valid
Item 10	0,610	0,361	Valid

Dasar pengambilan keputusan:

$r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$

$r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang $r_{tabel} = 0,361$ (nilai r tabel untuk $n=30$), sehingga semua item pernyataan tersebut adalah valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah angket yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari

disusun merupakan alat ukur yang dapat dipercaya atau tidak. Teknik yang digunakan adalah Cronbach Alpha. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Dasar pengambilan keputusan:

$\text{Alpha} > r_{tabel} = \text{Reliabel}$

$\text{Alpha} < r_{tabel} = \text{Tidak Reliabel}$

Tabel 4.10

Variabel X1

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,813	10

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach Alpha) di atas adalah $0,813 > 0,361$ maka kesimpulannya instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya.

Tabel 4.11
Variabel X2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	10

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach Alpha) di atas adalah $0,866 > 0,361$ maka kesimpulannya instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya.

Tabel 4.12
Variabel (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	10

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach Alpha) di atas adalah $0,862 > 0,361$ maka kesimpulannya instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya.

3. Uji Asumsi Klasik

Dengan regresi linear berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda. Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yakni :³⁹

a. Uji Normalitas

³⁹ Ghozali, Imam, "Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS".(Semarang : UNDIP, 2009). Hal.96

Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.⁴⁰ Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal. Data dikatakan dan terdistribusi normal ketika signifikansi lebih dari 0,05. Adapun uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Hasil uji normalitas dapat terlihat pada gambar di bawah ini:

Tabel 4.13

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,02255846
Most Extreme Differences	Absolute	,093
	Positive	,069
	Negative	-,093
Test Statistic		,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test Distribution is Normal.

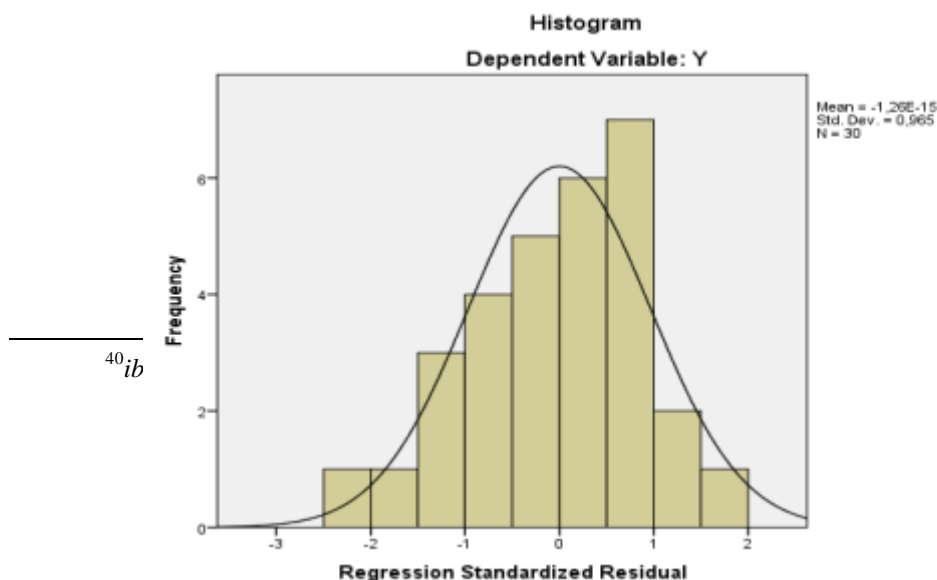
Dasar Pengambilan Keputusan:

Jika nilai Sig > 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal

Jika nilai Sig < 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal

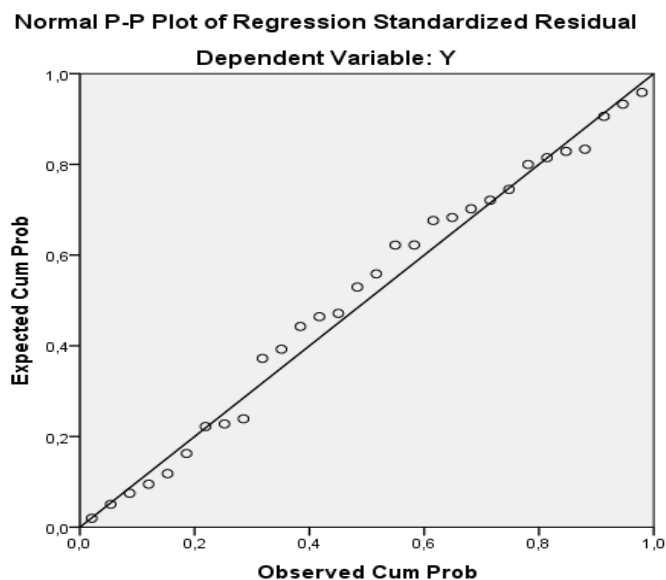
Dari tabel hasil uji di atas diketahui nilai Asymp. Sig. (2-tailed) residual sebesar 0,20 > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut terdistribusi secara normal.

Grafik 4.1



dilihat bahwa grafik histogram menunjukkan pola berdistribusi normal, karena kurva memiliki kecenderungan yang berimbang, baik pada sisi kiri maupun sisi kanan.

Grafik 4.2



Berdasarkan grafik 4.2 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik mendekati garis diagonal yang berarti bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel indenpenden. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai Tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cuttof yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance ≤ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.⁴¹ Hasil uji multikolonieritas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁴¹ *ibid*

Tabel 4.14
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,556	7,642		1,381	,179		
X1	,686	,127	,735	5,406	,000	,953	1,049
X2	,057	,123	,063	,466	,645	,953	1,049

a. Dependent Variable: Y

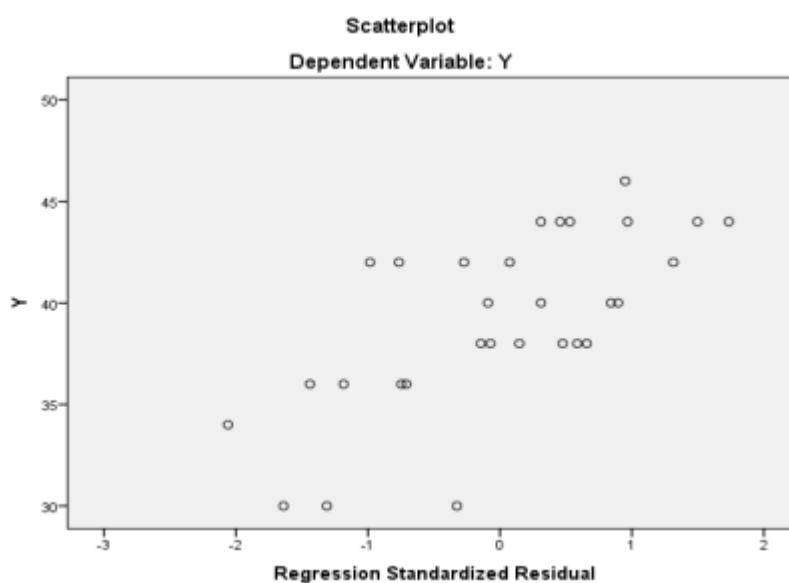
Hasil perhitungan dari nilai Tolerance menunjukkan tidak adanya variabel yang memiliki nilai Tolerance yang kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

1. Nilai tolerance untuk variable Konflik Interpersonal sebesar $0.953 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar 1,049 tidak lebih besar dari 10, sehingga variable Konflik Interpersonal dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas
2. Nilai tolerance untuk variable Kepemimpinan sebesar $0.953 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar 1,049 tidak lebih besar dari 10, sehingga variabel Musyarakah dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.⁴² Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik scatterplot untuk menganalisis apakah terjadi heteroskedastisitas dengan mengamati penyebaran titik-titik pada gambar:

Grafik 4.3
Scatterplot



Grafik scatterplot diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar kesegala arah secara acak melewati angka 0 dan sumbu Y. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam mode regresi.

4. Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh dua variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan

⁴² *ibid*

dua variabel atau lebih. Berikut ini adalah tabel hasil output SPSS uji regresi linear berganda :

Tabel 4.15

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,556	7,642		1,381	,179
X1	,686	,127	,735	5,406	,000
X2	,057	,123	,063	,466	,645

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 10,556 + 0,686X1 + 0,057X2 + e$$

Persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta positif sebesar 10,556 menunjukkan tidak ada pengaruh variabel dependen (Kualitas Kinerja karyawan). Bila variabel dependen naik. Dalam satu satuan maka variabel independen tidak akan terpengaruh.
- b. Koefisien regresi X1 sebesar 0,686 menyatakan setiap kenaikan variabel konflik interpersonal sebesar 1%, maka akan terjadi peningkatan sebesar 6,86%.
- c. Koefisien regresi X2 sebesar 0,057 menyatakan setiap kenaikan variabel kepemimpinan sebesar 1%, Maka akan terjadi penurunan sebesar 0,57.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan kriteria nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai thitung $> t_{tabel}$ maka variabel independen X berpengaruh parsial terhadap variabel dependen Y secara signifikan. Rumus untuk mencari $t_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k -1) = (0,05/2; 30-3-1) = 0,025;26$ dan didapatkan nilai t_{tabel} sebesar 2,05553. Berikut ini adalah tabel hasil output SPSS uji parsial (uji t):

Tabel 4.16
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,556	7,642		1,381	,179
X1	,686	,127	,735	5,406	,000
X2	,057	,123	,063	,466	,645

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Konflik Interpersonal menghasilkan nilai thitung sebesar $5,406 > t_{tabel}$ sebesar 2,05553 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kepemimpinan menghasilkan nilai thitung sebesar $0,466 > t_{tabel}$ sebesar 2,05553 dan nilai signifikansi sebesar $0,645 < 0,05$. Pengambilan keputusan uji t parsial adalah sebagai berikut :

1. Konflik Interpersonal menghasilkan thitung $5,406 > t_{tabel}$ 2,05553 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya ada pengaruh positif variabel

Konflik Interpersonal (X1) terhadap variabel Kualitas Kinerja Karyawan (Y).

2. Kepemimpinan menghasilkan thitung $0,466 < t_{tabel}$ $2,05553$ dan nilai signifikansi sebesar $0,645 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan H_2 ditolak artinya tidak ada pengaruh variabel Kepemimpinan (X2) terhadap variabel Kualitas Kinerja Karyawan secara signifikan (Y).

b. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan kriteria nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel independen X1 dan X2 berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen Y secara signifikan. Rumus untuk mencari $F_{tabel} = Df(n1) : k-1 = (3-1) = 2$. $Df(n2) : n-k = (30-3) = 27$. Dan didapatkan nilai F_{tabel} sebesar $3,35$. Berikut ini adalah tabel hasil output SPSS uji simultan (uji F):

Tabel 4.18

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	291,860	2	145,930	14,872	,000 ^b
Residual	264,940	27	9,813		
Total	556,800	29			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar $14,872 > F_{tabel}$ sebesar $3,35$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_{03} ditolak dan H_3 diterima artinya terdapat pengaruh Konflik Interpersonal (X1) dan Kepemimpinan (X2) terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) secara signifikan.

6. Koefisien Determinasi (R)

Jika nilai determinasi $R^2 = 0$ atau $R^2 = 0\%$ variasi variabel terikat (Y) tidak dapat dijelaskan semua oleh variabel bebas (X) dengan regresi linear Y atau X dan titik variasi Y akan menjauhi regresi. Berikut ini adalah tabel hasil output SPSS uji regresi :

Tabel 4.19
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 ^a	,524	,489	3,133

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel 4.19 diatas diperoleh determinan (R^2) R square 0,524 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (Konflik Interpersonal dan Kepemimpinan) terhadap variabel terikat (Kualitas Kinerja Karyawan) adalah sebesar 52,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,524 \times 100\%$$

$$D = 52,4$$

E. Interpretasi Hasil Analisis Data

1. Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Konflik Interpersonal terhadap Kualitas Kinerja Karyawan menghasilkan nilai thitung 5,406 dengan derajat keabsahan (df) adalah 2,05553 dengan demikian kriteria pengambilan keputusan adalah karena nilai thitung 5,406 > nilai ttabel 2,05553, dan nilai signifikansi Konflik Interpersonal 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan H_0 ditolak yang berarti secara parsial Konflik Interpersonal (X1) berpengaruh terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Nova Ellyzar dengan judul “Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik *Interpersonal* Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada

Kinerja Pegawai Bpkp Perwakilan Provinsi Aceh” diperoleh hasil penelitian bahwa Konflik *Interpersonal* berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan.

Konflik *Interpersonal* merupakan indikator yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Karyawan. Hal ini dikarenakan Konflik *Interpersonal* adalah suasana batin yang berisi kegelisahan dan pertentangan antara dua motif atau lebih yang mendorong seseorang untuk melakukan dua atau lebih kegiatan yang saling bertentangan, bila tidak dikendalikan secara baik akan menimbulkan dampak negatif yang pada akhirnya dapat menimbulkan perpecahan. Sehingga Konflik *Interpersonal* merupakan salah satu indikator menurun atau naiknya Kualitas Kinerja Karyawan yang dimana setiap pemimpin dan lembaga harus sangat memperhatikan tingkat kebutuhan pada setiap karyawannya.

2. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepemimpinan terhadap terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamsa Medan yang menghasilkan nilai thitung 0,466 dengan derajat keabsahan (df) adalah 2,05553 dengan demikian kriteria pengambilan keputusan adalah karena nilai thitung $0,466 >$ nilai ttabel 2,05553, dan nilai signifikansi Kepemimpinan $0,645 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 diterima yang berarti secara simultan Kepemimpinan (X2) tidak berpengaruh terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu dimana Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap Kualitas Kinerja Karyawan . Hasil penelitian Rahayu Saputri dan Nur Rahmah Andayani “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Production Di Pt Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam.” Diperoleh hasil penelitian bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan.⁴³ Dikarenakan variabel

⁴³ Rahayu & Nur Rahmah.” Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Production Di Pt Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam” *Journal of Applied Business Administration*, Vol.2, No.2, h. 307.

konflik interpersonal berpengaruh lebih besar dibandingkan variabel kepemimpinan terhadap kualitas kinerja karyawan sehingga baik atau tidak baiknya kualitas kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh Kepemimpinan.

3. Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan atau uji F Konflik Interpersonal dan Kepemimpinan terhadap Kualitas Kinerja Karyawan diperoleh nilai $F_{hitung} = 14,872 > 3,35$. Nilai signifikansi $0 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima hal ini menunjukkan bahwa secara simultan Konflik Interpersonal (X1) dan Kepemimpinan (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu dimana Konflik Interpersonal dan Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Kualitas Kinerja. Sesuai dengan penelitian Fiki Rahmawati dengan judul “Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung”⁴⁴.

Konflik interpersonal dan kepemimpinan merupakan indikator yang cukup mempengaruhi kualitas kinerja karyawan dimana konflik interpersonal yang tinggi akan berdampak buruk pada kualitas kinerja karyawan begitu juga sebaliknya, apabila konflik interpersonal tidak terjadi maka dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan kepemimpinan yang akan menghasilkan kualitas kinerja karyawan yang baik sedangkan, jika kepemimpinan yang tidak baik maka akan berdampak negatif terhadap kualitas kinerja karyawan.

⁴⁴Fiki Rahmawati, *Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung*, (Tulungagung: skripsi diterbitkan, 2017).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas kesimpulan yang diperoleh menunjukkan bahwa :

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara Konflik Interpersonal (X1) terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) dilihat dari hasil uji statistik (uji t) dimana nilai koefisien untuk variabel ini adalah 0, dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (5%). Maka berdasarkan ketentuan uji parsial dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa Konflik interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada Bank SUMUT Syariah Brigjen Katamsa Medan.
2. Tidak adanya pengaruh anatar Kepemimpinan (X2) terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik (uji t) dimana nilai koefisien untuk variabel ini adalah 0,645, dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (5%). Maka H_a ditolak artinya Kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada Bank SUMUT Syariah Brigjen Katamsa Medan.
3. Adanya pengaruh yang signifikan antara Konflik Interpersonal (X1) dan Kepemimpinan (X2) secara simultan terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y) pada Bank SUMUT Syariah Brigjen Katamsa Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik (uji F) dimana $F_{hitung} = 14,872 > F_{tabel} = 3,35$ dimana nilai signifikansi sebesar $0 < 0,05$. Menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan Konflik Interpersonal (X1) dan kepemimpinan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kinerja Karyawan (Y).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan hendaknya memperhatikan kepentingan karyawan dengan memberikan reward kepada karyawan yang prestasi kerjanya cukup baik.
2. Bagi karyawan menjaga keseimbangan dan kestabilan perusahaan juga penting karena sumber kehidupan karyawan masih bergantung pada perusahaan. Oleh sebab itu saran-saran untuk kemajuan perusahaan dan kesejahteraan karyawan perlu disampaikan dan dibincangkan kepada pimpinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rifa'I, 'Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah,' *Human Falah*, Vol. IV, h. 201
- Andre Hardjana, *komunikai organisasi: Organisasi Interaksi Dan Kepemimpinan*, Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Erni Tisnawati dan Donni Juni Priansa, *Kepemimpinan Dan Prilaku Organisasi*, Bandung:PT Refika Aditima 2018.
- Esther Endang Dwi Lestari dan Sri Langgeng Ratnasari, "Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Dan Komunika si Terhadap Stres Kerja Karyawan Pt. Viking Engineering Batam" *Jumal Trias Politika*, Vol 2. No.2, h..1
- Fiki Rahmawati, *Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung*, (Tulungagung: skripsi diterbitkan, 2017).
- Ghozali, Imam, "Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS".(Semarang : UNDIP, 2009).
- Imam Ghazali, *aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, Semarang: Undip, 2009
- Ismail Nawawi Uha, *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*, Jakarta: Kencana, 2013
- Kadir, *Statistika Terapa : Konsep, Contoh Dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrel Dalam Penelitian*, Jakarta: CV. RajaGrafindo Persada, 2016.
- Melinda ed.ol, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Interpersonal Dan Mutasi Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pt. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado" *Jurnal EMBA*, Vol.7 No.3, h. 9
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Nova Ellyzar *ed.ol*, "Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bpkp Perwakilan Provinsi Aceh," *Jurnal Magister Manajemen*, Vol. 1, No. 1, h.42
- PT. Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Rahayu & Nur Rahmah." *Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Departemen Production Di Pt Cladtek Bi-Metal Manufacturing Batam*" *Journal of Applied Business Administration*, Vol.2, No.2.
- Raisa Arifah, "Pengaruh Zakat Produktif Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Kota Lhokseumawe", *Procceding Seminar Nasional*

Poetiknik Negeri Lhokseumawe. Politeknik Negeri Lhokseumawe No. 1, Vol. 3, 2019.

Sugiono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta, 2016

Suhar Simi Arikunto, *prosedur penelitian* Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2017

Susan E et.al, *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*, Jakarta; Salemba Empat, 2010

Sutarto Wijono, *Kepmimpinan dalam Perspektik Organisasi*, Jakarta: Kencana, 2018

Toman Sony Tambunan, *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015

Trihendradi, *Langkah Mudah Menguasai SPSS 21*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2013

Uar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, Bandung: Pt. Refika Aditama

Veithzal Rivai Dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers 2012.

Veithzal Rivai et.al, *Pemimpin Dan Kepmimpinan Dalam Organisasi*, Jakarta: RajawaliPers, 2014

Widodo, *Metodologi Penelitian Populer Dan Praktis* Jakarta : Rajawali Pers, 2017

LAMPIRAN

HASIL OUTPUT SPSS

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	21	70 %
2	Perempuan	9	30 %
Jumlah		30	100 %

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	25-35	7 orang	23,3 %
2	35-40	10 orang	33,3 %
3	41-50	9 orang	30 %
4	50>	4 orang	13,3 %
Jumlah		30 orang	100 %

Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama bekerja	Jumlah	Persentase (%)
1	1-5 tahun	17 orang	56,6 %
2	5-10 tahun	9 orang	30 %
3	10-15 tahun	4 orang	13,3 %
Jumlah		30 orang	100%

Konflik Interpersonal

Item pernyataan	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	7	23,3	20	66,7	3	10	0	0	0	0	30	100
2	5	16,7	21	70	3	10	1	3,3	0	0	30	100
3	7	23,3	16	53,3	7	23,3	0	0	0	0	30	100
4	2	6,7	15	50	8	26,7	5	16,7	0	0	30	100

5	7	23,3	11	36,7	9	30	3	10	0	0	30	100
6	6	20	13	43,3	10	33,3	1	3,3	0	0	30	100
7	4	13,3	18	60	5	16,7	3	10	0	0	30	100
8	6	20	14	46,7	10	33,3	0	0	0	0	30	100
9	6	20	18	60	5	16,7	1	3,3	0	0	30	100
10	5	16,7	13	43,3	10	33,3	2	6,7	0	0	30	100
Jumlah	55	183,3	159	530	70	233,3	16	53,3	0	0		

Tabel 4.5
Kepemimpinan

Alternatif pernyataan												
Item pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	33,3	18	60	2	6,7	0	0	0	0	30	100
2	7	23,3	20	66,7	2	6,7	1	3,3	0	0	30	100
3	9	30	16	53,3	4	13,3	1	3,3	0	0	30	100
4	2	6,7	19	63,3	6	20	3	10	0	0	30	100
5	4	13,3	19	63,3	4	13,3	3	10	0	0	30	100
6	4	13,3	19	63,3	5	16,7	2	6,7	0	0	30	100
7	4	13,3	21	70	3	10	2	6,7	0	0	30	100
8	6	20	19	63,3	3	10	2	6,7	0	0	30	100
9	9	30	16	53,3	5	16,7	0	0	0	0	30	100
10	9	30	16	53,3	5	16,7	0	0	0	0	30	100
Jumlah	64	213,3	183	610	39	130	14	46,7				

Tabel 4.6
Kualitas Kinerja Karyawan

Alternatif pernyataan												
Item pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	40	13	43,3	5	16,7	0	0	0	0	30	100

2	1	3,3	20	66,7	9	30	0	0	0	0	30	100
3	7	23,3	19	63,3	4	13,3	0	0	0	0	30	100
4	4	13,3	15	50	10	33,3	1	3,3	0	0	30	100
5	4	13,3	19	63,3	6	20	1	3,3	0	0	30	100
6	7	23,3	18	60	4	13,3	1	3,3	0	0	30	100
7	9	30	16	53,3	5	16,7	0	0	0	0	30	100
8	2	6,7	20	66,7	8	26,7	0	0	0	0	30	100
9	2	6,7	20	66,7	8	26,7	0	0	0	0	30	100
10	4	13,3	16	53,3	9	30	1	3,3	0	0	30	100
Jumlah	52	173,3	176	586,7	68	226,7	4	13,3				

Konflik Interpersonal X1

Item	r hitung	r tabel	keterangan
Item 1	0,492	0,361	Valid
Item 2	0,696	0,361	Valid
Item 3	0,423	0,361	Valid
Item 4	0,699	0,361	Valid
Item 5	0,703	0,361	Valid
Item 6	0,525	0,361	Valid
Item 7	0,674	0,361	Valid
Item 8	0,430	0,361	Valid
Item 9	0,730	0,361	Valid
Item 10	0,710	0,361	Valid

Tabel 4.8

Kepemimpinan (X2)

Item	r hitung	r tabel	keterangan
Item 1	0,634	0,361	Valid
Item 2	0,723	0,361	Valid
Item 3	0,547	0,361	Valid
Item 4	0,681	0,361	Valid
Item 5	0,743	0,361	Valid
Item 6	0,460	0,361	Valid
Item 7	0,754	0,361	Valid
Item 8	0,770	0,361	Valid
Item 9	0,787	0,361	Valid
Item 10	0,667	0,361	Valid

Tabel 4.9
Kualitas Kinerja Karyawan (Y)

Item	r hitung	r tabel	keterangan
Item 1	0,601	0,361	Valid
Item 2	0,689	0,361	Valid
Item 3	0,627	0,361	Valid
Item 4	0,762	0,361	Valid
Item 5	0,771	0,361	Valid
Item 6	0,666	0,361	Valid
Item 7	0,684	0,361	Valid
Item 8	0,646	0,361	Valid
Item 9	0,674	0,361	Valid
Item 10	0,610	0,361	Valid

Variabel X1

Reliability Statistics

Cronbach's	
	N of Items
,813	10

Tabel 4.11

Variabel X2

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,866	10

Tabel 4.12

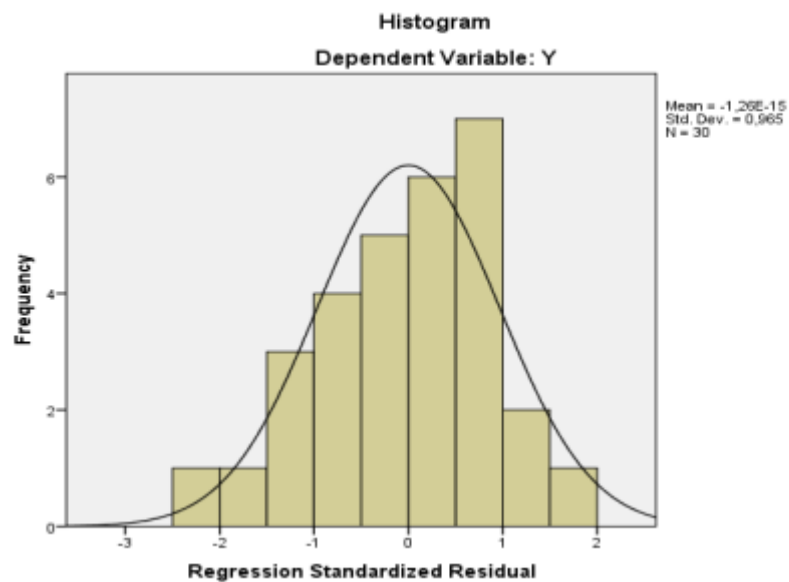
Variabel (Y)

Reliability Statistics

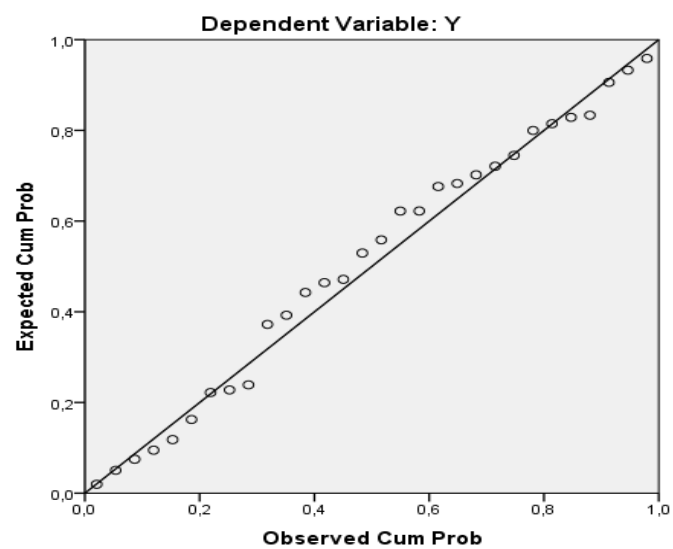
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,862	10

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		3,02255846
Most Extreme Differences	Absolute		,093
	Positive		,069
	Negative		-,093
Test Statistic			,093
Asymp. Sig. (2-tailed)			,200 ^{c,d}

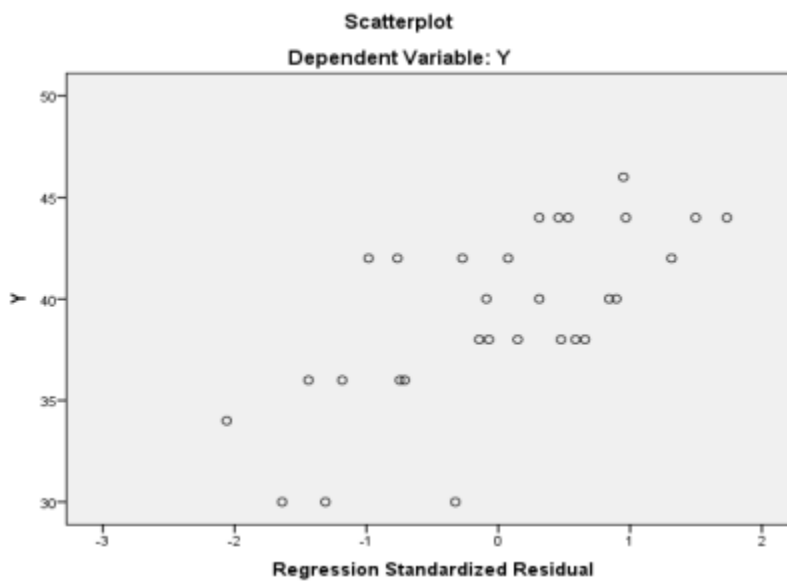


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,556	7,642		1,381	,179		
X1	,686	,127	,735	5,406	,000	,953	1,049
X2	,057	,123	,063	,466	,645	,953	1,049



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	10,556	7,642		1,381	,179
	X1	,686	,127	,735	5,406	,000
	X2	,057	,123	,063	,466	,645

a. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,556	7,642		1,381	,179
	X1	,686	,127	,735	5,406	,000
	X2	,057	,123	,063	,466	,645

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	291,860	2	145,930	14,872	,000 ^b
	Residual	264,940	27	9,813		
	Total	556,800	29			

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 ^a	,524	,489	3,133

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasakan terjadinya percecokan atau perdebatan (kontrovesi) antara saya dan rekan kerja					
2	Saya merasakan terjadinya ketegangan karena masalah pribadi antara saya dan rekan kerja					
3	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan					
4	Saya merasakan antar saya dan rekan kerja mempunyai berbagai pendapat yang berbeda mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan					
5	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan penyebab atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan					
6	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan					
7	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan					
8	Saya merasakan terjadinya konflik emosional antara saya dan rekan kerja saya					
9	Saya merasakan terjadinya perselisihan pribadi antara saya dan rekan kerja saya					

10	Saya merasa lelah secara mental dengan pekerjaan saya					
----	---	--	--	--	--	--

2. *Kepemimpinan (X2)*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
11	Pemimpin saya tidak membedakan antara karyawan yang satu dengan yang lain dalam pemberian tugas.					
12	Apabila terjadi kesalahan, Pemimpin saya memberikan saran agar pekerjaan Anda menjadi lebih baik dan benar.					
13	Pemimpin saya mengoreksi hasil pekerjaan yang dikerjakan oleh seluruh karyawannya.					
14	Pemimpin saya selalu memberikan informasi yang lengkap tentang petunjuk pelaksanaan kerja yang benar kepada semua karyawannya.					
15	Apabila ada karyawan yang berseteru, Pemimpin saya menjadi penengah untuk mendamaikan kedua karyawan tersebut.					
16	Pemimpin saya selalu mengawasi setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.					
17	Pemimpin saya tidak pernah bersikap kasar pada saat menegur karyawannya yang melakukan kesalahan.					
18	Pemimpin saya memberikan bonus kepada Anda apabila mengerjakan tugas					

	dengan baik.					
19	Ketika ada masalah dalam perusahaan, Pemimpin saya selalu cepat dan tegas mengatasinya dalam mengambil keputusan.					
20	Pemimpin saya menjaga hubungan kerja yang harmonis kepada setiap karyawannya, misalnya menyapa setiap karyawannya di kantor.					

B. Kualitas Kinerja Kariyawan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
21	Saya mampu menyelesaikan setiap pekerjaan..					
22	Saya bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal.					
23	Saya mampu bekerja sama dengan semua kariyawan.					
24	Saya mampu mengambil inisiatif dalam bekerja.					
25	Saya dapat mempertanggung jawabkan tugas yang diberikan.					
26	Saya hadir tepat waktu.					
27	Saya selalu memanfaatkan waktu luang di kantor untuk hal-hal yang berguna mengenai pekerjaan, misalnya membantu rekan kerja yang belum selesai					

	Pekerjaannya					
28	Setiap pekerjaan yang saya selesaikan memiliki tingkat kesalahan yang kecil/tidak banyak terjadi kecacatan.					
29	Saya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa adanya bimbingan atau petunjuk dari Kepala bagian produksi atau rekan kerja.					
30	Pekerjaan yang saya selesaikan selalu sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan.					



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul Berakhlak & Berprestasi
Bila menjawab surat ini agar mencantumkan nomor dan tanggalnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

01 Rajab 1441 H
25 Februari 2020 M



Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Krismanda
Npm : 1601270105
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,63
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada BANK SUMUT SYARIAH BRIGJEN KATAMSO	<i>Acc. 05/2020</i>	<i>Dr. Maya S...</i> <i>M. Sil...</i>	<i>05/2020</i>
2	Pengaruh Simpanan Suka Rela Dan Simpanan Berjangka Terhadap Perhitungan Bagi Hasil Di BMT	/	/	/
3	Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Peraktik Akad Mudharabah Dana Syariah Di BMT	/	/	/

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya
Krismanda
Krismanda

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda sila pada judul yang di tolak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada hari Senin, 22 Juni 2020, menerangkan bahwa :

Nama : Krismanda
Npm : 1601270105
Fakultas : Fakultas Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Konflik *Interpersonal* dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi.

Medan, 22 Juni 2020

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Selamat Pohan, S. Ag, MA)

Pembimbing

(Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, SEI, MEI)

Pembahas

(Selamat Pohan, S. Ag, MA)

Diketahui/ Disetujui
A.n Dekan
Wakil Dekan I

Zailani, S.PdI, M.A



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul Gelar dan Capaian
 Kita menajarah sari ini agar dibuktikan
 Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pada hari ini Senin, Tanggal 22 Juni 2020 M telah diselenggarakan Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa :

Nama : Krismanda
 Npm : 1601270105
 Fakultas : Fakultas Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Proposal : Pengaruh Konflik *Interpersonal* dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	✓
Bab I	1). Revisi ke 3 dgn sup. pda bab 3 belum koneksi. coba diperjelas yg mau yg mau di bandingkan.
Bab II	—
Bab III	Dokter pustaka. Di tulis sesuai dgn Abjad dan list buku parduon.
Lainnya	1). Foto pengantar brot bulan jini buku Mei. 2). Di edit dgn Baile, halaman 13 kaga kosong
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, 22 Juni 2020

Tim Seminar

Ketua

 (Selamat Pohan, S. Ag, MA)

Pembimbing

 (Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak)

Sekretaris

 (Riyan Pradesyah, SEI, MEI)

Pembahas

 (Selamat Pohan, S. Ag, MA)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, M.A
Dosen Pembimbing : Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak

Nama Mahasiswa : **Krismanda**
Npm : **1601270105**
Semester : **VIII C Pagi**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
5 Mei 2020	Revisi BAB I - Latar Belakang Masalah		
12 Mei 2020	- Identifikasi Masalah - Rumusan Masalah		
19 Mei 2020	Revisi BAB II - Landasan Teori		
29 Mei 2020	- Penelitian Yang Relevan		
8 Mei 2020	Revisi BAB III - Perbaiki Sesuai Arahkan		
18 Juni 2020	Acc		

Medan, 18 Juni 2020

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan S.Ag, M.A

Pembimbing Proposal

Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, M.A
Dosen Pembimbing : Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak

Nama Mahasiswa : **Krismanda**
Npm : **1601270105**
Semester : **VIII C Pagi**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso Medan.**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
2 Oktober 2020	Pembahasan dipertajam.		
6 Oktober 2020	Di pembahasan menjawab pertanyaan pada identifikasi masalah dan rumusan masalah.		
10 Oktober 2020	Kesimpulan disesuaikan dengan hasil penelitian dan menjawab rumusan masalah		
15 Oktober 2020	Acc		

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan S.Ag, M.A

Medan, 15 Oktober 2020
Pembimbing Skripsi

Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak

KANTOR CABANG SYARIAH: MEDAN

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

Medan, 01 September 2020

Nomor : 150 /KCSy01-Ops/L/2020
Lampiran :-

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di –
Tempat

Hal : Izin Riset

Asalamu'alaikum Wr. Wb
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara nomor : 160/II.3/UMSU-01/F/2020 tanggal 31 Agustus 2020 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Adapun data Mahasiswa tersebut adalah :
Nama : Krismanda
NIM : 1601270105
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Syariah Brigjen Katamso
2. **Disetujui** unruk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Kantor Cabang Syariah Medan dan menjaga rahasia Bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Demikian disampaikan, atas penerimaanya di ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb
PT. Bank Sumut
Kantor Cabang Syariah Medan
Pemimpin Cabang

RAHMAD HIDAYAT
NPP.1232.150678.110804

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Krismanda
Tempat/Tanggal Lahir : Sigulai, 10 Maret 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Sigulai
Anak Ke : 2 dari 4 bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Rusli T.A
Ibu : Siti Hasanah
Alamat : Sigulai

Pendidikan Formal

1. Tahun 2003-2009 SD Negeri 7 SIMBAR
2. Tahun 2009-2012 SMP Negeri 3 SIMBAR
3. Tahun 2012-2015 SMA Negeri 2 SIMBAR
4. Tahun 2016 sampai sekarang tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Agama Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 15 Oktober 2020



Krismanda