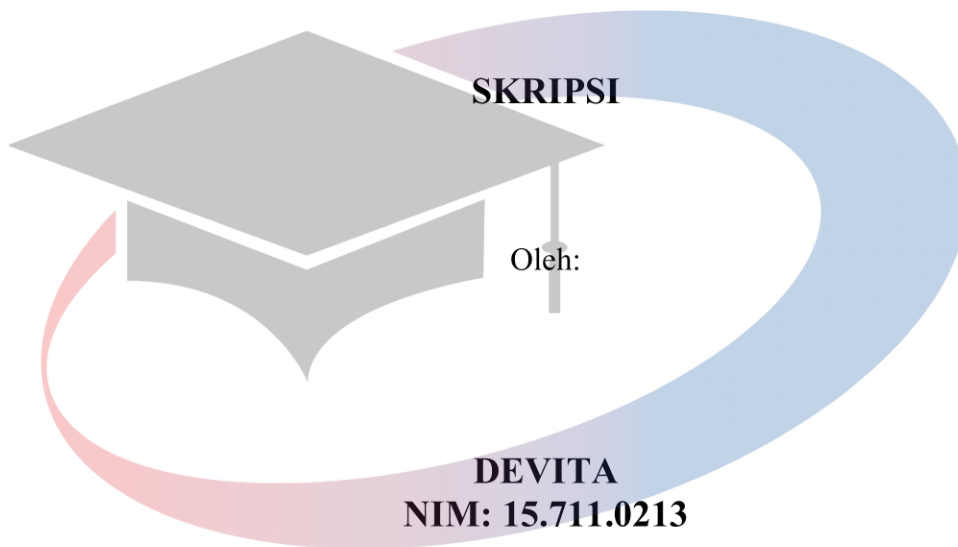


**PENGARUH BEBAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. BANK
CENTRAL ASIA, TBK
KANTOR CABANG
UTAMA ASIA
MEDAN**

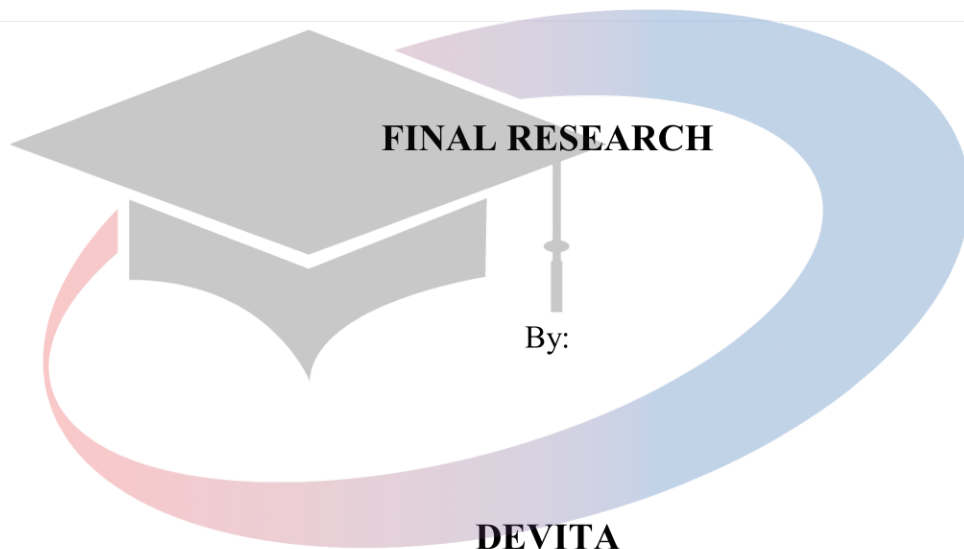
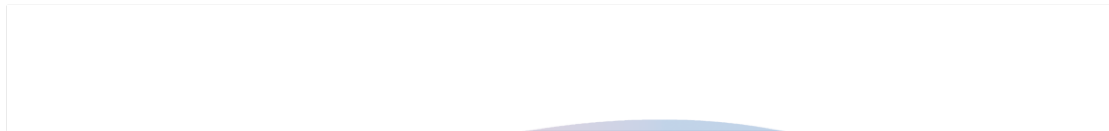


**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE INFLUENCE OF WORK LOADS, WORK
MOTIVATION AND WORK CONFLICTS
TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE
ON PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK
MAIN BRANCH OFFICE
IN MEDAN**



FINAL RESEARCH

By:

DEVITA

Student Number : 15.711.0213



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH BEBAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. BANK
CENTRAL ASIA, TBK
KANTOR CABANG
UTAMA ASIA
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**DEVITA
NIM : 15.711.0213**


Disetujui Oleh:


Dosen Pembimbing I,


(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

Medan, 02 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,


(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)



LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE- Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Devita
NIM : 15.711.0213
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Medan
Tempat Penelitian : PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Asia No. 1C, Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-4550700

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku,

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 02 Agustus 2019

Saya yang membuat pernyataan,



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja, motivasi kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan karyawan pada PT. Bank Central Asia, Tbk, Kantor Cabang Utama Asia Medan, baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk, Kantor Cabang Utama Asia Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling* jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Secara parsial variabel Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia, Tbk, Kantor Cabang Utama Asia Medan. Secara simultan, Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia, Tbk, Kantor Cabang Utama Asia Medan. Nilai Koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang di peroleh sebesar 0,666.

Kata kunci: *Beban Kerja, Motivasi Kerja, Konflik Kerja, Kinerja Karyawan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of work load, work motivation and work conflict toward the employee performance on PT. Bank Central Asia, Tbk, Main Branch Office Asia in Medan, both simultaneously and partially. The type of research used in this study is associative research. The population in this study were all employees of PT. Bank Central Asia, Tbk, Main Branch Office Asia in Medan. The sampling technique used a saturated sampling method with a total sample of 52 respondents. The methods of research is multiple linear regression analysis. In partially variable Work Load, Work Motivation and Work Conflict have a influence on Employee Performance at PT. Bank Central Asia, Tbk, Main Branch Office Asia in Medan. In simultaneously, variable Work Load, Work Motivation and Work Conflict have a influence on Employee Performance at PT. Bank Central Asia, Tbk, Main Branch Office Asia in Medan. Value The coefficient of determination (adjusted R^2) obtained by 0,666.

Kata kunci: *Work Load, Work Motivation, Work Conflict, Employee Performance*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

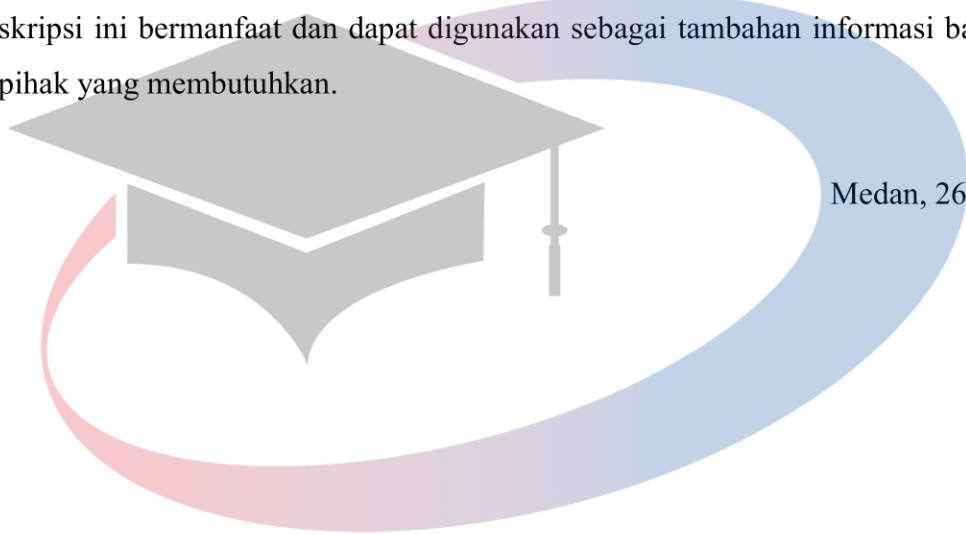
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahan-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Asia Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Pendamping Pembimbing dan sekaligus Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
6. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
8. Orang tua penulis, Hasan Tjuang dan Rina beserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak terhingga.

9. Teman-teman seperjuangan penulis Widya Purnama Sari, Evanty, Ditha Prilia, Agus Sibarani, dan Kevin Lorent serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



Medan, 26 Juli 2019

Penulis,

(Devita)

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Ruang Lingkup.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Originalitas Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.2. Kinerja Karyawan	10
2.1.3. Beban Kerja	15
2.1.4. Motivasi Kerja	20
2.1.5. Konflik kerja.....	27
2.2. Review Penelitian Terdahulu	32
2.3. Kerangka Konseptual	35
2.4. Pengembangan Hipotesis	35
2.4.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	36
2.4.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	36
2.4.3 Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	37
2.4.4 Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Objek Penelitian	38
3.3. Populasi dan Sampel	38
3.4. Metode Pengumpulan Data	39
3.4.1. Penelitian Lapangan (Data Primer).....	39
3.4.2. Studi Kepustakaan (Data Sekunder).....	40
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6. Metode Analisis Data	41
3.6.1. Statistik Deskriptif	42
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	42
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	43
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.6.5. Pengujian Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Hasil Penelitian.....	48
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	51
4.1.3. Gambaran Umum Responden.....	52
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	54
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	58
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.1.7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis.....	73
4.2. Hasil Pembahasan.....	75
4.2.1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	75
4.2.2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	76
4.2.3. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan	77
4.2.4. Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	120



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Piramida Kebutuhan Maslow	23
Gambar 3.2. Kerangka Konseptual	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BCA KCU Asia Medan.....	49
Gambar 4.2. Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	67
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	68
Gambar 4.4. Hasil Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i>	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Teori X dan Y	24
Tabel 2.2. Review Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1. Skala Likert	39
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	51
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	52
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	53
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Beban Kerja	54
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja	55
Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Konflik Kerja	56
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan ..	57
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Beban Kerja.....	58
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja.....	59
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Konflik Kerja	62
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	64
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja.....	66
Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Kerja.....	66
Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabilitas Konflik Kerja.....	66
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan	67
Tabel 4.19. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov.....	69
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.21. Hasil Uji Glejser.....	71
Tabel 4.22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.23. Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	72
Tabel 4.24. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	73
Tabel 4.25. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	88
Lampiran 3 Hasil Pengujian SPSS	97
Lampiran 4 Tabel Distribusi	114



UNIVERSITAS MIKROSKIL