

**ANALISIS DAMPAK NEGATIF DARI TERJADINYA KONFLIK
ANTAR KARYAWAN PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI
PUTERA 1912 KOTA PALEMBANG**



Disusun Oleh :

KATON NUGROHO

161510061

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu
Pada Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS BINA DARMA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS DAMPAK NEGATIF DARI TERJADINYA KONFLIK ANTAR
KARYAWAN PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA 1912
KOTA PALEMBANG**

KATON NUGROHO

161510061

SKRIPSI

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen

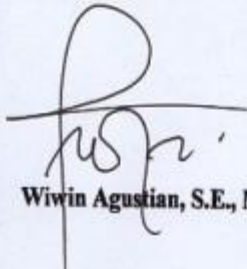
Menyetujui,

Palembang, September 2020

Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Wiwin Agustian, S.E., M.Si.

Dekan,


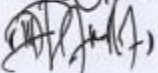
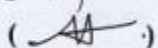


Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

**Skripsi Berjudul : "ANALISIS DAMPAK NEGATIF DARI TERJADINYA
KONFLIK ANTAR KARYAWAN PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI
PUTERA 1912 KOTA PALEMBANG"**

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 10 September 2020 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

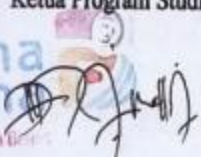
KOMISI PENGUJI

- | | | |
|----------------------------------|-------------------|--|
| 1. Wiwin Agustian, S.E., M.Si. | Ketua Penguji | () |
| 2. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec. | Anggota Penguji 1 | () |
| 3. Drs. Mukran Roni, M.B.A. | Anggota Penguji 2 | () |

Palembang, Agustus 2020
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda dibawah ini :

Nama : Katon Nugroho

Nim : 161510061

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di kutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya dengan plagiarism cheker serta di unggah ke internet sehingga dapat di akses public secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh- sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang- undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di pergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 2020
Yang Membuat Pernyataan



Katon Nugroho
Nim 161510061

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak negative dari terjadinya konflik antar karyawan pada asuransi jiwa bersama bumi putera 1912 kota Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian konflik antar karyawan. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah dalam suatu perusahaan masih sering terjadi konflik atau tidak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang menjadi situasi sosial dalam penelitian ini adalah manager kantor dan karyawan sebagai pelaku yang diteliti, analisis terhadap terjadinya konflik antar karyawan adalah aktifitas yang di teliti, dan Kota Palembang adalah tempat yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa ada dua konflik yang sering terjadi antar karyawan, yang *Pertama*, kinerja yang tidak baik sehingga menghambat kinerja karyawan sehingga terkesan tidak profesional. *Kedua*, sikap antara karyawan satu dengan karyawan lainnya akan merasa canggung dan membuat komunikasi terganggu sehingga sering terjadinya miss komunikasi antara karyawan satu dengan karyawan yang lain.

Kata Kunci: Dampak, Konflik, Karyawan,

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the negative impact of the conflict between employees on life insurance with BumiPutera 1912 Palembang city. This research is a conflict research between 3 employees, the aim is to find out whether in a company there are still frequent conflicts or not. This research uses a qualitative approach with a descriptive method, which is the social situation in this study where the office manager and employees are the actors under study, an analysis of the occurrence of conflicts between employees is the activity under study, and the city of Palembang is the place under study. Data collection was carried out. Based on the result of data analysis, it can be concluded that there are two conflicts that often occur between employees, first poor performance that hinders employee performance so that it seems between one employee and another employee will feel awkward and interfere with communication. So that often the occurrence of miss communication between one employee and another employee with interview, observation and documentation techniques.

Key words : *impact, conflict, employees*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Jika Kamu Tidak Menyerah, Kamu Masih Memiliki Kesempatan. Menyerah Adalah Kegagalan Terbesar.”

(Jack Ma)

Kupersembahkan Kepada :

- 1. Kedua Orangtuaku**
- 2. Ayuk dan Adikku**
- 3. Dosen Universitas Bina Darma**
- 4. Sahabat dan Temanku**
- 5. Almamater Bina Darma**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Katon Nugroho
Tempat, Tanggal Lahir : Batumarta II, 02 juli 1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Dusun Gotong Royong, RT.003, RW 001 Desa Batu Raden,
Kec. Lubuk Raja, Kab. OKU
No. Telp/Hp : 081272467262
Email : katonnugroho02071998@gmail.com

Pendidikan Formal :

1. Tahun 2004 – 2010 : SD Negeri 33 OKU
2. Tahun 2010 – 2013 : SMP Negeri 3 OKU
3. Tahun 2013 – 2016 : SMA Negeri 2 OKU
4. Tahun 2016 – 2020 : S1 Manajemen Universitas Bina Darma

Pendidikan Non Formal :

1. Peserta “ Tes toefl ITP” Universitas Bina Darma 2017.
2. Peserta “ Table Manner” Universitas Bina Darma 2017.
3. Seminar pengenalan system pendidikan perguruan tinggi Universitas Bina Darma Palembang.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan sarjana strata satu (S1) pada program studi manajemen.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada ;

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd, M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.E., M.Ec., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Dina Mellita, S. E., M.Ec., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Wiwin Agustian, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan pengarahan dan pemahaman, serta meluangkan waktunya sampai selesainya penulisan laporan ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Angkatan 2016 dan seluruh mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT membalas segala amal baik yang telah dilakukan, Aamiin

Peneliti tentunya menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Oleh karena itu peneliti berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi ini. Namun paneliti tetap berharap berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika penulisan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Dampak.....	8
2.1.1 Pengertian Dampak	8
2.2 Konflik Kerja	10
2.2.1 Pengertian Konflik Kerja	10
2.2.2 Indikator Konflik Kerja.....	11
2.2.3 Sebab- sebab Timbulnya Konflik Kerja	11
2.2.4 Akibat- akibat Konflik Kerja	14
2.2.5 Jenis- jenis Konflik Kerja	15
2.2.6 Manfaat Konflik Kerja	15
2.2.7 Manajemen Konflik Kerja	16
2.3 Penelitian Terdahulu	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	20
3.1.1 Variabel Penelitian.....	20
3.2 Situasi Sosial (Social Situation).....	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3.1 Wawancara.....	??
3.3.2 Observasi.....	
3.3.3 Dokumentasi	
3.4 Teknik Analisa Data	24
3.4.1 Reduksi Data	25
3.4.2 Penyajian Data	25
3.5 Uji Keabsahan Data	26
3.5.1 Uji Credibility	26
3.5.2 Uji Transferability.....	27
3.5.3 Pengujian Dependability	28
3.5.4 Pengujian Confirmability.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Deskripsi Data Hasil Wawancara	30
4.1.1.1 Bagaimana Dampak Negatif Dari Terjadinya Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang..	31
4.1.1.2 Apakah Upaya Dari Mencegah Dampak Negatif Dari Terjadinya Konflik Kerja Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang	31
4.1.1.3 Apakah Upaya Dari Mengatasi Dampak Negatif Dari Terjadinya Konflik Kerja Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang	32
4.1.1.4 Berapa Kali Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang Sering Terjadi Dalam 1 Tahun	32
4.1.1.5 Berapa Kali Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang Sering Terjadi Dalam 1 Tahun	33
4.1.1.6 Siapa Saja Yang Sering Terlibat Dalam Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang	33
4.1.1.7 Apakah Dampak Negatif Dari Terjadinya Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang Sangat Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan	34
4.1.1.8 Apakah Terdapat Tekanan Kerja Sehingga Mengakibatkan Konflik Kerja Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Puetra 1912 Kota Palembang	34
4.1.1.9 Apakah Terdapat Sanksi Apabila Karyawan Memiliki Konflik Kerja Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang.	35
4.1.2 Rekapitulasi Hasil Wawancara	35
4.1.2.1 Bagaimana Dampak Negatif Dari Terjadinya Konflik Antar Karyawa Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang..	35
4.1.2.2 Apakah Upaya Dari Mencegah Dampak Negatif Dari Terjadinya Konflik Kerja Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang	36
4.1.2.3 Apakah Upaya Dari Mengatasi Dampak Negatif Dari Terjadinya Konflik Kerja Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang	37
4.1.2.4 Berapa Kali Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang Sering Terjadi Dalam 1 Tahun	38
4.1.2.5 Berapa Kali Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang Sering Terjadi Dalam 1 Tahun	39
4.1.2.6 Siapa Saja Yang Sering Terlibat Dalam Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912	

Kota Palembang	40
4.1.2.7 Apakah Dampak Negatif Dari Terjadinya Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang Sangat Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan	41
4.1.2.8 Apakah Terdapat Tekanan Kerja Sehingga Mengakibatkan Konflik Kerja Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Puetra 1912 Kota Palembang	42
4.1.2.9 Apakah Terdapat Sanksi Apabila Karyawan Memiliki Konflik Kerja Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang.	43
4.1.3 Deskripsi Data Hasil Observasi	44
4.1.4 Deskripsi Data Hasil Dokumentasi	44
4.1.4.1 Visi Misi AJB Bumi Putera 1912	45
4.1.4.2 Gambaran AJB Bumi Putera 1912	46
4.2 Analisis Data Hasil Penelitian	46
4.2.1 Analisis Data Hasil Wawancara	46
4.2.1.1 Triangulasi	47
4.2.1.2 Membercheck	48
4.2.1.3 Reduksi Data	49
4.2.1.4 Penyajian Data	49
4.2.1.4.1 Preventif	50
4.2.1.4.2 Represif	50
4.2.1.5 Verifikasi Data/ Kesimpulan	51
4.2.2 Analisis Data Hasil Observasi	52
4.3 Pembahasan	53
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
 DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	30
Tabel 4.1.2 Rekapitulasi Hasil Wawancara	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kegiatan Wawancara

Lampiran 2 Daftae Tenaga Kerja AJB Bumi Putera 1912 Kota Palembang

Lampiran 3 Halaman Pengesahan

Lampiran 4.Lembar Konsultasi

Lampiran 5. Hasil Cek Turnitin

Lampiran 6. Surat Balasan Penelitian

Lampiran 7. Lembar ACC Perbaikan Skripsi

Lampiran 8, Formulir Kelayakan Penjilidan

Lampiran 9, Surat Keterangan Kelulusan