

**ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK, KOMUNIKASI DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Kasus pada BPRS di Yogyakarta)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh :

**Asmaul Husna**

**NIM: 17108020086**

Dosen Pembimbing :

**Hasan Al Banna, SEL., M.E**

**NIP: 19900312 000000 1 301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2020**

**ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK, KOMUNIKASI DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Kasus pada BPRS di Yogyakarta)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh :

Asmaul Husna

NIM: 17108020086

Dosen Pembimbing :

Hasan Al Banna, SEL., M.E

NIP: 19900312 000000 1 301

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2020**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-777/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2021

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK, KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA BPRS DI YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ASMAUL HUSNA  
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020086  
Telah diujikan pada : Jumat, 13 Agustus 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Hasan Al Banna, SEI., M.E  
SIGNED

Valid ID: 611f4661eb2d1



Penguji I

Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 611f13e03d31a



Penguji II

Mahfud Asyari, S.E., M.M.  
SIGNED

Valid ID: 611f26276a31b



Yogyakarta, 13 Agustus 2021  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 611f80474c62b



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Asmaul Husna

Lamp : 1

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga**

**Yogyakarta**

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Asmaul Husna

NIM : 17108020086

Judul Skripsi : “Analisis Pengaruh Manajemen Konflik, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada BPRS di Yogyakarta)”

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 23 Juli 2021

Pembimbing

Hasan Al Banna, SEI., M.E

NIP: 19900312 000000 1 301

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asmaul Husna

NIM : 17108020086

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Analisis Pengaruh Manajemen Konflik, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada BPRS di Yogyakarta)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali, pada bagian yang telah rujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Yogyakarta, 23 Juli 2021

sun,



Asmaul Husna  
17108020086

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asmaul Husna  
NIM : 17108020086  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusif Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Pengaruh Manajemen Konflik, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan(Studi Kasus Pada BPRS di Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 23 Juli 2021

Hormat Saya,



Asmaul Husna  
17108020086

## MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar Ra’d:11)

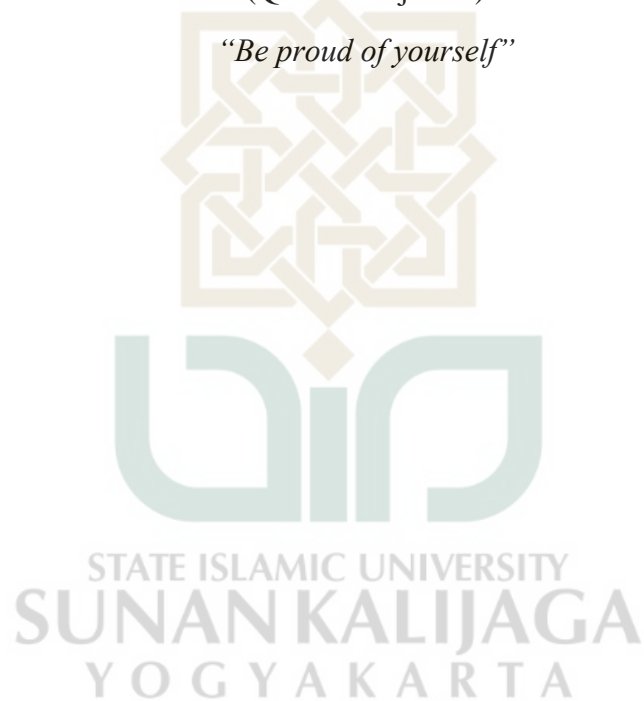
“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Anfaal:46)

“Dan bahwasanya manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”

(QS. An-Najm:39)

*“Be proud of yourself”*



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak Miftahudin dan Ibu Wafronah, adik serta keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan dan motivasi tiada henti untuk kesuksesan penulis.

Teman seperjuangan Ade Gita, Feninda Ayu, Nawarul Azizah dan Rossy Mutia yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis dalam mengerjakan skripsi hingga sampai saat ini.

Seluruh sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sampai saat ini.

Serta untuk Almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta





## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	s_	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	W
ه ا	Ha'	H	Ha
ء	Hamza h		Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

#### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متع ددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

#### C. Ta'Marbuttah

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U
فَا	Fathah	Ditulis	<i>fa'al</i> <i>a</i>
زَا	Kasrah	Ditulis	<i>Zuki</i> <i>ra</i>
يَا	Dammah	Ditulis	<i>Yazh</i> <i>abu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

#### F. Vokal Lengkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan

## Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyaz</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. Shalawat serta salam senantiaca tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW. Beliau adalah nabi yang patut kita teladani akhlaqnya sampai datangnya hari kiamat. Semoga kita semua selalu dapat mengikuti teladan beliau, amiin.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Miftahudin dan Ibu Wafronah tercinta, Adik Ulhaq serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, semangat dan motivasi yang luar biasa.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag. M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Ibu Ruspita Rani Pertiwi S.Psi., MM. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
5. Ibu Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan.
6. Bapak Hasan Al Banna, SEI., M.E selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan juga memberikan banyak arahan, masukan serta motivasi bagi saya selama proses penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan dan wawasan selama saya menempuh pendidikan.
8. Seluruh Pegawai dan Staff Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
9. Seluruh karyawan BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dan BPRS Formes yang telah membantu dalam pengisian kuesioner dan wawancara penelitian.
10. Sahabat-sahabat tercinta Gita, Ocik, Fenin dan Izah yang selalu memberikan dorongan dan motivasi selama masa perkuliahan.
11. Untuk orang tercinta yang sudah mau menemani dalam kondisi susah maupun senang, memberikan motivasi, dukungan, dan juga doa.
12. Teman-teman KKN UIN Sunan Kalijaga Kelompok 1 Temanggung kota yang sudah memberikan moment terbaik selama perkuliahan.
13. Teman-teman GenBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
14. Seluruh keluarga besar Perbankan Syariah 2017, khususnya PS C yang telah berbagi suka dan duka dari awal hingga akhir perkuliahan.
15. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun skripsi ini agar lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amiin

Yogyakarta, 23 Juli 2021

Penyusun,



Asmaul Husna

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
BAB II.....	13
LANDASAN TEORI.....	13
A. Kerangka Teori .....	13
1. Perbankan Syariah.....	13
2. Manajemen Konflik .....	14
3. Komunikasi .....	24
4. Lingkungan Kerja.....	28

5. Kinerja.....	31
B. Telaah Pustaka.....	35
C. Pengembangan Hipotesis.....	39
D. Kerangka Pemikiran .....	41
BAB III .....	42
METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
C. Populasi dan Sampel .....	45
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
E. Metode Analisis Data.....	49
BAB IV .....	54
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
B. Analisis Deskriptif Responden.....	59
C. Uji Instrumen Penelitian .....	62
D. Uji Asumsi Klasik.....	64
E. Uji Hipotesis .....	67
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
BAB V .....	80
PENUTUP .....	80
A. Kesimpulan .....	80
B. Keterbatasan Penelitian.....	80
C. Saran .....	81
Daftar Pustaka.....	82
LAMPIRAN.....	88



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Aset BPRS Formes Yogyakarta .....	9
Tabel 2. 1 Telaah Pustaka .....	36
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	45
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	49
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin .....	61
Tabel 4. 2 Usia Karyawan.....	61
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir .....	62
Tabel 4. 4 Masa Kerja .....	62
Tabel 4. 5Pendapatan .....	63
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4. 12 Uji t .....	69
Tabel 4. 13 Uji F .....	71
Tabel 4. 14 Koefisien determinasi .....	72
Tabel 4. 15 Mean Uji Anova .....	73
Tabel 4. 16 Uji Anova.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BPRS Bangun Drajat Warga.....	58
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank Madina Syariah.....	59
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi BPRS Formes.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	85
Lampiran 3 Output Hasil Olah Data .....	100
Lampiran 4 Dokumentasi.....	115
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	120



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen konflik, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan studi kasus pada BPRS di Yogyakarta yang terdiri dari BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dan BPRS Formes. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tiga BPRS di Yogyakarta yang berjumlah 103 karyawan. Pada pengujian hipotesis yang digunakan adalah metode SPSS 21. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 71 karyawan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik pengambilannya yaitu purposive sampling. Hasil penelitian secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa variabel manajemen konflik, komunikasi, dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan berdasarkan hasil penelitian secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel manajemen konflik dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci: Manajemen Konflik, Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan**



## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of conflict management, communication, and work environment on employee performance with a case study at a BPRS in Yogyakarta consisting of BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, and BPRS Formes. The population in this study were all employees of three BPRS in Yogyakarta totaling 103 employees. In testing the hypothesis used is the SPSS 21 method. While the number of samples in this study were 71 employees. The sampling method used in this study is non-probability sampling with a purposive sampling technique. Simultaneous research results (F test) show that the variables of conflict management, communication, and work environment together have a positive effect on employee performance. And based on the results of the partial study (T test) it shows that the communication variable has a positive effect on employee performance, while conflict management and work environment variables have no effect on employee performance.*

**Keywords:** *Conflict Management, Communication, Work Environment, Employee Performance*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kegiatan perbankan yang berlandaskan hukum islam disebut perbankan syariah. Sesuai dengan UU No.21 tahun 2008 pasal 1 mengenai perbankan syari'ah merupakan suatu hal yang menyangkut tentang Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS), dalam hal ini mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, beserta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. UU tersebut menjadi cikal terjadinya percepatan pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Dalam perkembangannya, perbankan syariah mampu mencapai pertumbuhan aset dengan rata-rata di atas 65% per tahun dalam waktu 5 tahun terakhir. Oleh sebab itu, perbankan syariah diharapkan berkontribusi untuk meningkatkan perekonomian nasional.<sup>1</sup>

Perbankan Syariah khususnya di Indonesia mengalami perkembangan yang semakin meningkat, hal ini dikarenakan perbankan syariah menjadi suatu opsi sebagai sistem perbankan yang sudah teruji serta bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat di Indonesia. Perbankan syariah setiap tahunnya mengalami peningkatan hal ini dibuktikan hingga bulan September 2020 jumlah aset, Pembiayaan yang Disalurkan (PYD), dan Dana Pihak Ketiga (DPK) terus menunjukkan perkembangan. Berdasarkan

---

<sup>1</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx>  
(Diakses pada 19 Januari 2021)

pada snapshot perbankan syariah pada bulan September 2020 menunjukkan bahwa persentase *market share* Bank Umum Syariah (BUS) paling tertinggi yakni 65,15% sedangkan BPRS masih sama dengan sebelumnya berada di tingkatan terendah dengan persentase 2,43%.<sup>2</sup> Selain itu, pernyataan dari Kepala Divisi Inovasi Produk Keuangan Syariah Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) Yosita Nur Wirdayanti yang menjelaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memprediksi pertumbuhan kredit perbankan di tahun 2020 akan berkisar 3 sampai dengan 4%. Dengan kisaran angka tersebut akan diprediksi tidak akan berbeda jauh dengan perbankan syariah (knks.go.id, 2020).

Kemajuan industri perbankan syariah tentunya bergantung dari kemampuan dari SDM yang dimiliki. Apabila dibandingkan dengan sumber daya lainnya, SDM memiliki peran terpenting di dalam organisasi. Menurut Sutrisno (2017) dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi SDM yang memiliki kesiapan, kemampuan, serta tanggap sangat dibutuhkan.

SDM yang memadai baik dari segi kualitas ataupun segi kuantitas mampu mendukung perkembangan perbankan syariah. Akan tetapi, faktanya untuk saat ini SDM yang ada masih memiliki kualitas yang rendah seperti halnya masih banyak sumber daya manusia yang latar belakang pengetahuannya mengenai *Islamic Banking* bukan dari institusi perbankan syariah (Halimah, 2016). SDM memiliki peran terpenting dalam pencapaian

---

<sup>2</sup> Otoritas Jasa Keuangan RI, Statistik Perbankan Syariah-September 2020. [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses pada tanggal 19 Januari 2021

tujuan perusahaan, hal ini akan bergantung pada tingkat keahlian SDM didalam mengerjakan pekerjaan (Eko, Amiartuti and Hendro, 2014). Oleh karena itu, SDM saat ini harus dapat dikelola secara baik dan profesional agar mampu menghasilkan SDM unggul, berkompeten, serta berkualitas.

Pengelolaan SDM perlu didukung dengan kinerja yang optimal dari karyawan. Kinerja karyawan ini akan memberikan pengaruh terhadap produktivitas perusahaan. Maka dari itu, dalam rangka mencapai hasil kinerja karyawan perusahaan diharuskan mengelola SDM dengan baik (Arianto, 2013). Menurut penelitian Pujiyanto (2015) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu gaya kepemimpinan, komunikasi internal, konflik, motivasi kerja, budaya organisasi, lingkungan organisasi, disiplin kerja, komitmen organisasi, kompetensi, kompensasi dan juga kepuasan kerja. Menurut Julastri (2014) kinerja karyawan di pengaruhi oleh motivasi, kemampuan, dan lingkungan kerja. Dari beberapa riset yang telah disebutkan dapat diketahui bahwa kinerja tidak terjadi begitu saja namun dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Menurut Mangkunegara (2011) terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor internal (*skill*) dan juga faktor eksternal ( lingkungan kerja dan rekan kerja). Dari beberapa penelitian terdahulu, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari konflik, komunikasi dan lingkungan kerja, dimana ketiga faktor ini saling berkaitan.



Dalam suatu perusahaan proses interaksi antar karyawan tidak menjamin akan selalu terjadi kecocokan pastinya terdapat perbedaan antar karyawan satu dengan yang lainnya sehingga timbul suatu konflik. Banyak orang yang memiliki pandangan bahwa konflik ini menjadi sesuatu hal yang berdampak negatif dan harus dicegah karena mampu memecah belah hubungan yang sudah terjalin antar individu satu dengan yang lain bahkan sampai antar organisasi. Perlu disadari apabila seseorang mampu mengelola konflik yang dihadapi dengan baik tentu akan memberikan dampak positif. Namun berbeda dengan pendapat dari Hasibuan (2011) yang menganggap bahwa konflik merupakan suatu kompetisi yang didasarkan karena ambisi yang nantinya akan berdampak negatif. Dalam hal ini, ketegangan, konfrontasi, perkelahian, dan frustrasi akan terjadi akibat adanya konflik yang tidak terselesaikan.

Menurut Fahmi (2012) Konflik adalah perbedaan pemahaman saat memprediksi situasi kondisi yang kemudian diaplikasikan dengan bentuk suatu tindakan hingga timbul perbedaan kelompok tertentu. Konflik ini biasanya dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan antar pihak tertentu dalam hal tujuan, persepsi, status, komunikasi yang “buruk” dan lain sebagainya. Beberapa perbedaan ini lah yang akhirnya akan membawa perusahaan dalam suatu konflik. Oleh karena itu, perlu adanya manajemen konflik diperlukan dalam perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Komunikasi juga merupakan aspek yang mampu memberikan pengaruh positif bagi perusahaan untuk memaksimalkan kinerja

karyawannya. Komunikasi bisa berjalan dengan tidak baik antara individu. Komunikasi yang tidak dapat terjalin dengan baik dapat menimbulkan pekerjaan yang tidak jelas dari suatu permasalahan yang sedang dihadapi oleh individu maupun kelompok.

Mangkunegara (2013), mendefinisikan komunikasi sebagai proses pengalihan informasi, persepsi, pemahaman antara individu kepada individu yang lain dengan tujuan individu tersebut memahami maksud yang ingin disampaikan. Lebih lanjut Robbins and Mary (2010) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan perpindahan dan pemahaman suatu tujuan. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa apabila suatu informasi belum tersampaikan, maka tidak terjadi komunikasi. Komunikasi dapat terjalin antar karyawan tanpa ada hambatan maka mampu menjadi motivasi bagi karyawan untuk menghasilkan kinerja yang diharapkan oleh perusahaan.

Selain Manajemen konflik dan komunikasi, aspek lingkungan kerja juga dapat memengaruhi kinerja karyawan. Robbins (2010) mendefinisikan mengenai lingkungan diartikan sebagai suatu hal yang mempunyai kemampuan untuk memberikan pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Lingkungan kerja ini terbagi menjadi 2 diantaranya lingkungan umum serta khusus.

Sunyoto (2012) menjelaskan semua hal yang berada di sekitar dan mampu memengaruhi pekerja dalam bekerja baik kebersihan, musik, pencahayaan ruangan dan lain sebagainya disebut Lingkungan kerja. Sedangkan menurut Siagian (2014) berpendapat jika suatu kondisi

karyawan saat melaksanakan aktivitas harian disebut lingkungan kerja. Lingkungan yang nyaman di sebuah organisasi mampu meningkatkan kinerja karyawan, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, lingkungan kerja harus dapat tercipta semaksimal mungkin untuk tercapainya tujuan dari perusahaan.

Dari beberapa teori tersebut, dapat didukung oleh beberapa penelitian terdahulu diantaranya Faishol (2016) menunjukkan adanya pengaruh positif secara signifikan variabel manajemen konflik kepada variabel produktivitas kerja. Dan Penelitian Anggia Sari Lubis menunjukkan hasil bahwa komunikasi karyawan memberikan pengaruh yang positif, hal ini berarti perusahaan semakin memperhatikan variabel komunikasi karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan (Lubis, 2016). Namun berbeda dengan penelitian Albertus Bima Wijanarka bahwa tidak adanya pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan yang artinya segala hal yang dilaksanakan terkait komunikasi tidak akan memengaruhi kinerja karyawan di UPT Kecamatan Panggang (Wijanarka, 2018)

Subechi Maulana M menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, hal ini berarti apabila lingkungan kerja lebih sehat maka akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan (Maulana, 2015). Berbanding terbalik dengan Maftuhin Adi Sulistiyo yang menunjukkan tidak adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BRI Syariah KC Semarang (Sulistiyo, 2019).

Melalui ketiga variabel penelitian yang telah dikemukakan bisa ditarik kesimpulan yaitu adanya ketidaksamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dari segi aspek seperti variabel, objek, dan metode analisis data. Urgensi dalam penelitian ini yaitu dengan adanya beberapa faktor yang telah disebutkan penulis diharapkan dapat menjadi pendorong bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya guna mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian ini mengambil tiga objek yakni BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dan BPRS Formes yang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam perbankan yang berbasis syariah. Tujuan didirikannya BPRS ini adalah sebagai pusat perekonomian melalui kegiatan usaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ketiga BPRS ini setiap tahunnya mengalami peningkatan, dimana peningkatan ini tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang ada yakni karyawan. BPRS dalam pengelolaan sumber daya manusia perlu memperhatikan beberapa hal seperti penanganan konflik, komunikasi dan lingkungan kerja. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan BPRS, ditemukan adanya permasalahan yang terjadi sehingga memberikan dampak pada kinerja karyawan yang menurun. Dari pihak karyawan masih terjadinya perbedaan karena kualitas dan kuantitas kinerja hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pendapat pada setiap individu, kurang jelasnya deskripsi dari tugas yang diberikan, waktu luang yang diberikan perusahaan, masih terdapat karyawan yang memiliki hubungan

komunikasi antar karyawan yang kurang baik, beban tugas yang diberikan, lingkungan tempat bekerja karyawan masih bisa dikatakan kurang memadai dan pemberian gaji yang belum memberikan kepuasan karyawan sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang belum terlaksana secara maksimal dan sekaligus akan menghambat tujuan perusahaan.

Alasan peneliti memilih beberapa objek penelitian di tiga BPRS yang telah disebutkan karena dalam penentuan objek ini menggunakan teknik purposive sampling dalam pengambilan datanya yang mana menggunakan beberapa pertimbangan dalam pemilihan objek penelitian yaitu BPRS Bangun Drajat Warga dipilih karena BPRS BDW ini merupakan BPRS pertama kali yang berdiri di Yogyakarta sejak tahun 1993 dan telah berdiri lama tentunya sudah memiliki jejak karir yang sangat bagus. Alasan pemilihan objek kedua yakni BPRS Madina Mandiri Sejahtera dikarenakan sudah mampu mendirikan 2 kantor kas yang berada di Srandakan dan Beringharjo, dimana pendirian dua kantor kas ini menandakan bahwa SDM yang sudah mumpuni. Dan alasan pemilihan objek yang terakhir di BPRS Formes ini walaupun baru berdiri sejak tahun 2009 sudah mengalami peningkatan, hal ini dapat dibuktikan dalam waktu empat tahun terakhir BPRS Formes meningkat secara signifikan, baik dilihat dari segi pendanaan dan juga total aset. Berikut tabel terkait dengan total aset BPRS Formes Yogyakarta:

Tabel 1.1

Jumlah Aset BPRS Formes Yogyakarta

Tahun	Jumlah Aset (dalam Ribuan)
2017	33.042.057
2018	36.126.236
2019	43.715.271

2020	43.947.761
------	------------

Sumber: *BPRSformes.com*

Perkembangan BPRS tidak terlepas dari keikutsertaan karyawan. Hal ini membuktikan karyawan bekerja dibawah kebijakan yang berlaku dan bekerja sesuai tugas masing-masing, dengan ini karyawan akan melakukan pekerjaannya seefektif dan semaksimal mungkin untuk mencapai target perusahaan sekaligus meningkatkan kinerja karyawannya.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan maka peneliti berminat untuk meneliti pengaruh dari manajemen konflik, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan judul “**Analisis Pengaruh Manajemen Konflik, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Apakah manajemen konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dan BPRS Formes ?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dan BPRS Formes?

3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dan BPRS Formes?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja karyawan di BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dan BPRS Formes
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dan BPRS Formes
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi yang diberikan pemimpin terhadap kinerja karyawan di BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Madina Mandiri Sejahtera, dan BPRS Formes

### **D. Manfaat Penelitian**

Tercapainya tujuan penelitian ini diharapkan mampu memberi beberapa untuk :

1. Akademisi :

Diharapkan menjadi referensi untuk seseorang yang melakukan penelitian yang serupa mengenai sumber daya manusia di perbankan syariah.

2. Peneliti

Untuk menambah pengetahuan mengenai seberapa besar pengaruh manajemen konflik, komunikasi dan lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

### 3. BPRS

Diharapkan bisa digunakan untuk melakukan perbaikan serta penyelesaian dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang dapat berdampak pada perusahaan itu sendiri.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini menggambarkan tentang urgensi dari penelitian, ringkasan dari penelitian terdahulu, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian yang dilakukan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bagian ini menjelaskan landasan teori dari variabel penelitian yang akan dibahas, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis penelitian, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ketiga ini menjelaskan mengenai metode penelitian, metode pendekatan, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data yang akan digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian.

### **BAB IV Pembahasan**



Bab ini menjelaskan jawaban dari rumusan masalah yang berisi pembahasan mengenai gambaran obyek yang digunakan dalam penelitian, hasil dari analisis dan implikasi dari hasil penelitian yang dilakukan.

### **BAB V Penutup**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang diperoleh, peneliti menyimpulkan:

1. Variabel manajemen konflik (X1) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BPRS Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa H1 yang menyatakan adanya pengaruh positif manajemen konflik terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini **ditolak**. Dari hasil wawancara maupun pengamatan dapat diketahui sudah adanya manajemen konflik secara tertulis namun untuk pelaksanaannya masih belum optimal.
2. Variabel komunikasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di BPRS Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa H2 yang menyatakan adanya pengaruh positif komunikasi terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini **diterima**. Hal ini dikarenakan komunikasi yang ada sudah terjalin dengan baik.
3. Variabel lingkungan kerja (X3) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BPRS Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa H3 yang menyatakan adanya pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini **ditolak**. Dalam hal ini lingkungan kerja yang ada baik secara fisik maupun non fisik masih belum memadai.

#### B. Keterbatasan Penelitian

Berikut keterbatasan di dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kinerja karyawan yaitu variabel manajemen konflik, komunikasi, dan lingkungan kerja. Penelitian ini tidak menggunakan semua aspek-aspek yang berkaitan dengan kinerja.
2. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam mencari penelitian

terdahulu untuk variabel manajemen konflik yang menunjukkan hasil tidak ada pengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Penelitian ini dalam pengumpulan datanya tidak dapat menyerahkan kuesioner secara langsung kepada karyawan dan hanya mampu menyerahkan kuesioner ke salah satu karyawan yaitu customer service agar bisa menyebarkan ke karyawan yang lainnya. Dan untuk wawancara hanya bisa dilaksanakan melalui media online yaitu media voice note whatsapp dikarenakan adanya pandemi covid-19.

### **C. Saran**

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawannya seperti lebih diterapkannya manajemen konflik baik itu konflik sekecil apapun, komunikasi antar karyawan lebih ditingkatkan lagi, dan lingkungan kerja perlu diperhatikan guna kenyamanan karyawan maupun nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mampu memperluas penelitian dalam hal mencari isu-isu terbaru terkait dengan aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga penelitiannya bisa lebih berkembang.

## Daftar Pustaka

- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, K. dan and Publishing, I. R. Z. (2013) 'Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing', *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Antonius Hadi Wibowo, I. (2013) 'Pengaruh Komunikasi, Konflik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(6), p. 246418.
- Arianto, D. A. N. (2013) 'PENGARUH KEDISIPLINAN, LINGKUNGAN KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA PENGAJAR', *Economia*, 9, pp. 191–200.
- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- AW, S. (2010) *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Azwar, S. (2013) *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bindu, A. (2012) 'A Study on The Impact of Work Environment on Employee Performance- Ms. Bindu Anto Ollukkaran and Dr', *Namex International Journal of Management Research*, 2(2), pp. 71–85.
- Cahya, F. D. (2018) *Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komunikasi sebagai Variabel Moderasi pada PT Ciomas Adisatwa Tanjung Bintang*. Universitas Lampung.
- Darmawan, R. B. (2013) 'Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT.BPRS Sukowati Sragen)', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Diana Khairani, S. (2013) 'Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA', *Malikussaleh Industrial Engineering*.
- Effendy, O. U. (2013) *Ilmu Komunikasi Teori dan Prakrek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Eko, S. W., Amiartuti, K. and Hendro, T. (2014) 'Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Divisi Konsumer Area Cabang Surabaya', *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 1, pp. 83–93.

- Fahmi, I. (2011) *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, I. (2012) *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Faishol, M. N. (2016) *Pengaruh Manajemen Konflik terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fajar, J. (2013) *Komunikasi Politik Teori, Aplikasi dan Strategi di Indonesia*. Yogyakarta: Mata Padi Pressindo.
- Femi, A. F. (2014) 'The Impact of Communication on Workers' Performance in Selected Organisations in Lagos State, Nigeria', *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 19(8), pp. 75–82. doi: 10.9790/0837-19827582.
- Firmansyah, H. and Acep Syamsudin (2016) *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Ombak.
- Florent, A. (2010) *Skripsi Pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (PERSERO) Cabang Medan*. UNIVERSITAS SUMATERA UTARA.
- Ghozali, I. (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edited by B. P. U. Diponegoro. Semarang.
- Halimah, C. N. (2016) 'Problematika SDM Perbankan Syariah', [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com).
- Hasibuan, M. S. P. (2011) 'Manajemen Sumber Daya Manusia', *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Hee, O. C. *et al.* (2019) 'Exploring the Impact of Communication on Employee Performance', *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3S2), pp. 654–658. doi: 10.35940/ijrte.c1213.1083s219.
- Hefni, H. (2017) *Komunikasi Islam*. Cetakan Ke. Kencana.
- Istomo, S. W. (2013) 'Pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja karyawan pada pt. taspen (persero) kantor cabang yogyakarta'.
- Jismullatif (2016) *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan CV. Dharma Utama Batu*. UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Juharni (2017) *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.

Makassar: CV SAH MEDIA.

- Julastri (2014) *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA PT. ZAMAN TEKNINDO PEKANBARU*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Jusmaliani (2011) *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lubis, A. S. (2016) 'PENGARUH KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN HUBUNGAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK PANIN DUBAI SYARIAH CABANG MEDAN', *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*.
- Mangkunegara (2011) *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2011) *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2013) *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2015) *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan ke. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maulana, S. M. (2015) *Pengaruh Konflik dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang)*. Universitas Negeri Semarang.
- Moleong, L. J. (2017) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhni (2014) *Penciptaan Lingkungan Kerja dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan*. UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Mujahida, S. (2018) *Pengantar Manajemen*. Makassar: CV Sah Media.
- Nawawi, H. (2010) *Perencanaan Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Nazir, M. (2011) *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nuryasin, I., Musadieg, M. and Ruhana, I. (2016) 'PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*.
- Paramita, L. and Sendow, G. (2016) 'PENGARUH KOMUNIKASI

ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN UMUM BULOG DIVISI REGIONAL SULAWESI UTARA', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. doi: 10.35794/emba.v4i1.11580.

- Pirol, A. (2018) *Komunikasi dan Dakwah Islam*. Yogyakarta: Deepublish.
- Prasetyo, S. N. (2010) *Manajemen Perguruan Pencak Silat di Kabupaten Bantul*. UNY.
- Prastowo, A. (2011) *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pujiyanto (2015) *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI (Studi Empiris di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Kudus)*. UNIVERSITAS MURIA KUDUS.
- Rivai, V. (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V. (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi ke 6. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. dan A. Judge, T. (2011) *Perilaku Organisasi*. 12th edn. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. (2010) *Perilaku Organisasi, Jilid 1&2, Alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaka*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P. (2013) *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. and Mary, C. (2010) *Manajemen*. Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S. P. and Timothy A Judge (2014) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rozalina, N. (2013) 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Manajemen Konflik terhadap Kinerja Karyawan PT . Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah ( KPW ) Jawa Timur', *Jurnal Eksekutif*, 10(1), pp. 49–58. Available at: <http://jurnal.ibmt.ac.id/jeksekutif/article/view/41>.
- Sa'idah, N. H. (2019) *Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Safei, A. A. (2017) *Sosiologi Islam: Transformasi Sosial Berbasis Tauhid*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media (Sumber Utama).
- Sani, A. and & Vivin Maharani (2013) *Metodologi Penelitian Manajemen*

- Sumber Daya Manusia (Teori, Kuisisioner dan Analisis Data)*. Malang: UIN MALIKI Press.
- Sani and Mashuri, & (2010) *Metodologi riset manajemen Sumber daya Manusia*. Malang: UIN Press.
- Santoso, S. (2020) *Panduan Lengkap SPSS 26*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siagian, S. P. (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siahaan, S. and Bahri, S. (2019) ‘Pengaruh Penempatan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai’, *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), pp. 16–30. doi: 10.30596/maneggio.v2i1.3402.
- Sidanti, H. (2015) ‘Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di sekretariat dprd kabupaten madiun’, *Jurnal JIBEKA*.
- Soetopo, H. (2010) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Sudarsono, H. (2012) *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi Keem. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Sugiyono. 2013. “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.” *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. <https://doi.org/10.1>, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono (2014a) ‘Metode dan Prosedur Penelitian’, *e-Journal*.
- Sugiyono (2014b) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015) ‘Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D , (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1’, *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI.



- Sulistiyono, M. A. (2019) *Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah KC Semarang)*. IAIN Salatiga.
- Sumantri, A. (2010) *Kesehatan Lingkungan & Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Sunyoto, D. (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Susetyo, B. (2011) *Menyusun Tes Hasil Belajar*. Bandung: CV Cakra.
- Sutrisno, E. (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwondo, D. I. and Sutanto, E. M. (2015) 'HUBUNGAN LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA, DAN KINERJA KARYAWAN', *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*. doi: 10.9744/jmk.17.2.145-154.
- Syafrina, N. and Sudarmin Manik (2018) 'Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Nova Syafrina Sudarmin Manik'.
- Tommy Suprpto, M. (2016) *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Medpress.
- Tommy, Y. D. (2010) *Pengaruh Konflik Kerja terhadap Burnout pada pegawai Bagian Produksi UD. Abadi Lestari Bojonegoro*. UM (tidak dipublikasikan).
- Uha, I. N. (2013) *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja: Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Umam, K. (2012) *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Wibowo (2013) *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widarta, W. (2019) 'Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator PDDIKTI Di LLDIKTI Wilayah V Yogyakarta', *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 7(2), p. 91. doi: 10.26486/jpsb.v7i2.928.
- Wijanarka, A. B. (2018) *Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma*.
- Wirawan (2010) *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zakaria, Z. A. (2012) *Tafsir Inspirasi*. Jakarta: Duta Azhar.