

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, *SERVANT LEADERSHIP*, DAN KONFLIK KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA CABANG  
SIDOARJO**

**DEFFI TRI MULYATI**

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : [deffitm1502@gmail.com](mailto:deffitm1502@gmail.com)

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of work ability, Servant leadership, work conflict on the performance of employees of PT Pos Indonesia Sidoarjo branch. The number of samples used in this study were 49 respondents. The sampling technique used is probability sampling. Data was collected through a survey with a questionnaire instrument. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis. While the Classical Assumption Test used is the Normality Test, Multicollinearity Test, and Heteroscedasticity Test. The hypothesis testing technique uses the t test, f test, and the Coefficient of Determination Test.*

***Keywords: Work Ability, Servant Leadership, Work Conflict, Employee Performance.***

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berpengaruh nya Kemampuan kerja, Servant leadership, Konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia cabang Sidoarjo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 49 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui survey dengan instrumen kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda Sedangkan Uji Asumsi Klasik yang digunakan adalah Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heterokedastisitas. Teknik pengujian hipotesis menggunakan Uji t, Uji f, dan Uji Koefisien Determinasi.

**Kata kunci : Kemampuan Kerja, Servant Leadership, Konflik Kerja, Kinerja Karyawan.**

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia kini semakin berperan besar bagi kesuksesan suatu perusahaan. Banyak perusahaan yang menyadari bahwa unsur sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dapat memberikan suatu keunggulan dalam bersaing. Mereka berlomba-lomba membuat strategi dan inovasi yang sudah dirancang dengan matang agar bisa mencapai tujuan dari perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling penting bagi perusahaan. Karena perannya yang sangat penting untuk membuat strategi agar bisa dipraktikkan yaitu sebagai subjek pelaksana dari strategi perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia maka dapat memberikan hasil yang maksimal dan berkualitas merupakan harapan suatu perusahaan, bagi perusahaan agar dapat mencapai kinerja yang optimal sesuai yang diinginkan perusahaan, baik karyawan individu maupun kelompok dari perusahaan sehingga tujuan akan tercapai dan terwujud.

Perusahaan akan merekrut beberapa karyawan yang sesuai dalam bidangnya, sehingga karyawan yang memiliki keahlian/potensi yang sedang dibutuhkan perusahaan akan ditempatkan pada bidangnya masing-masing. Sebagaimana diperusahaan tersebut karyawan dapat dimanfaatkan dan dioptimalkan potensinya untuk mencapai tujuan. Orang yang menduduki jabatan dalam suatu perusahaan baik sebagai karyawan maupun pimpinan merupakan faktor yang terpenting karena berkaitan dengan berbagai hal dalam setiap perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh faktor manusia yang melakukan pekerjaan dengan kualitas yang baik.

Suatu Perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang dimiliki, karena karyawan adalah aset yang paling penting dalam suatu perusahaan. agar karyawan dapat memberikan kinerja yang baik maka suatu perusahaan harus dapat memberikan dukungan yang baik kepada karyawan.

PT Pos Indonesia menjadi pelopor utama perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia

dari awal mulai berdiri PT Pos Indonesia selalu meningkatkan pelayanan. PT Pos Indonesia terus berinovasi dan memperbaiki pelayanan jasa antar barang guna menjaga barang yang akan dikirimkan ke konsumen. Hal ini menjadi salah satu daya tarik untuk konsumen yang tetap setia menggunakan jasa pengiriman barang di PT Pos Indonesia.

Pada umumnya semua perusahaan mempunyai tujuan yang sama ingin mencapai laba sebesar – besarnya agar bisa mempertahankan perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain supaya perusahaan terus berkembang dan semakin maju dengan cara merancang strategi yang dibuat oleh setiap perusahaan. Pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien juga dapat mendukung tujuan dari perusahaan .

Dengan hal ini pimpinan harus pintar mengatur sumber daya yang ada, untuk menentukan masa depan perusahaan. Pimpinan harus mempunyai kebijakan yang sejalan guna mencapai masa depan perusahaan. Oleh sebab itu diperlukan seorang yang paham betul dalam mengelola sumber daya manusia, supaya setiap pihak yang terkait memiliki pemikiran tujuan perusahaan.

Pada umumnya, masyarakat sudah mengenal jasa pengiriman barang. Masyarakat modern sudah tidak kesulitan lagi dalam proses pengiriman barang antar desa, kota maupun provinsi. Jaman sudah semakin maju dan teknologi juga semakin berkembang pesat, masyarakat modern sudah menggunakan internet untuk mencari barang ataupun sekedar berbelanja baju dengan menggunakan *website* ataupun *e-commerce*. Pada proses pengiriman barang pasti penjual membutuhkan jasa pengiriman barang. Tanpa disadari seseorang bisa membeli atau menjual barang tanpa harus pergi ke toko, karena sudah tersedia segala macam kebutuhan rumah tangga, keperluan pribadi sampai keperluan kerja pun ada di *website* atau *e-commers*. Dan perusahaan jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan untuk menjadi perantara antara pembeli dan penjual.

PT Pos Indonesia bergerak cepat dalam

proses pengiriman barang kepada konsumen. Proses dalam melayani konsumen pengiriman barang bisa dilakukan sebelum batas *estimasi* yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Banyak armada transportasi yang dimiliki oleh PT Pos Indonesia sehingga dalam proses pengiriman barang agar barang lebih cepat sampai ke tangan konsumen. Dan selain itu merekrut karyawan adalah menjadi posman dalam proses pengantaran barang kepada konsumen dan mengambil barang dari konsumen. Hal ini dilakukan supaya pengiriman barang lebih maksimal.

Menurut Syamsir Torang (2013:74) kinerja (*performance*) adalah kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Mempunyai kinerja yang baik adalah keinginan setiap organisasi, jika terciptanya kinerja yang baik maka akan terciptanya hubungan yang harmonis, suasana kerja yang sangat menyenangkan dalam terciptanya tujuan.

Peningkatan kinerja karyawan yang baik akan membawa kemajuan bagi suatu perusahaan. Oleh sebab itu berbagai upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan hal yang paling penting karena dengan keberhasilan untuk mencapai tujuan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia yang ada didalam suatu perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan yang baik sangatlah diharapkan oleh suatu perusahaan. Karena semakin banyak karyawan yang memiliki kinerja tinggi, maka produktivitas suatu perusahaan akan meningkat sehingga tujuan akan dapat dicapai dan diwujudkan. Karyawan bekerja di PT Pos Indonesia tidak hanya secara formalitas, tetapi harus bisa menikmati dan merasakan pekerjaannya, sehingga tidak bosan dan lebih giat dan tekun dalam beraktifitas.

Salah satu cara yang dapat dilakukan suatu perusahaan untuk menjaga dan memelihara sumber daya manusia yang dimiliki oleh

karyawan yaitu dengan cara melihat Kemampuan Kerja (*work ability*). Kemampuan kerja menurut Robbins (2015:88) adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dan merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan maupun praktek. Dengan demikian kemampuan kerja merupakan hal yang wajib dimiliki oleh seorang karyawan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yang didukung oleh departemen sumber daya manusia, manajer ataupun pihak lain. Selain itu merupakan proses rangkaian rencana untuk meningkatkan kemampuan kerja individu karyawan untuk merencanakan karirnya dimasa sekarang dan masa depan.

Selain melihat kemampuan kerja yang diberikan kepada karyawan faktor lain yang harus diperhatikan yaitu Kepemimpinan yang Melayani (*servant leadership*). Servant Leadership Menurut Poli (2011:258), adalah proses hubungan timbal balik antara pemimpin dan yang dipimpin dimana di dalam prosesnya pemimpin pertama-tama tampil sebagai pihak yang melayani kebutuhan mereka yang dipimpin yang akhirnya menyebabkan ia diakui dan diterima sebagai pemimpin..

Servant leadership atau kepemimpinan pelayan adalah suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati untuk melayani, menempatkan kebutuhan pengikut sebagai prioritas, menyelesaikan sesuatu bersama orang lain dan membantu orang lain dalam mencapai suatu tujuan bersama. Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) merupakan suatu tipe atau model kepemimpinan yang dikembangkan untuk mengatasi krisis kepemimpinan yang dialami oleh suatu masyarakat atau bangsa. Para pemimpin-pelayan (*servant leader*) mempunyai kecenderungan lebih mengutamakan kebutuhan, kepentingan dan aspirasi orang-orang yang dipimpinnya di atas dirinya. Orientasinya adalah untuk melayani, cara pandangnya holistik dan beroperasi dengan standar moral spiritual biasanya yang langsung berhadapan dengan pelanggan dan pemangku kepentingan harus mampu memberikan pelayanan prima sehingga dapat menjamin kepuasan. Artinya, semakin ikhlas

rasa melayani semakin besar pula kepuasan pelanggan.

Hal lain yang harus diperhatikan selain kemampuan kerja dan servant leadership ada juga hal yang harus diperhatikan adalah Konflik Kerja (*work conflict*). Konflik Kerja Menurut Veithzal Rivai (2011:999), adalah ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/ perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatankegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi. Pada dasarnya konflik bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting. Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok. Adanya perbedaan pandangan diantara setiap orang berpotensi menyebabkan terjadinya pergesekan, sakit hati dan lain-lain.

### **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia?
2. Apakah Servant Leadership berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia?
3. Apakah Konflik Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia?
4. Apakah Kemampuan kerja, Servant leadership, dan Konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai PT. Pos Indonesia?

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

#### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Agus Sunyoto dalam Akhmad Subekhi dan Mohamad Jauhar (2012:23) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai serangkaian pengembangan sumber daya manusia bukan sekedar daya yang lainya tindakan dalam hal pemikiran, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun organisasi. Berdasarkan pengertian beberapa ahli diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni bagaimana suatu organisasi dapat melakukan pemanfaatan sumber daya yang ada di dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

#### **2. Kemampuan Kerja**

Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dan merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan maupun praktek (Robbins, 2015:88). Dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja adalah suatu kecakapan, keterampilan, dan keahlian yang dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

#### **3. Servant Leadership**

Servant Leadership adalah Seorang pemimpin yang baik sangat diharapkan banyak orang. Ketika seseorang diangkat menjadi seorang pemimpin maka seluruh orang akan mengharapakan bahwa pemimpin tersebut adalah seorang pemimpin yang baik dan dapat mengayomi akan siapapun yang ada di bawah kepemimpinannya. Pengertian Servant Leadership menurut Trompenaars

dan Voerman (2010:3), Servant Leadership adalah gaya manajemen dalam hal memimpin dan melayani berada dalam satu harmoni, dan terdapat interaksi dengan lingkungan.

#### 4. Konflik Kerja

Menurut Veithzal Rivai (2011:999) mengartikan konflik kerja yaitu ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/ perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatankegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi.

#### 5. Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Anwar Prabu Mangkunegara (2011:9) menyatakan kinerja pegawai yaitu hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### **Hubungan Antara Kemampuan terhadap Kinerja Karyawan**

Kemampuan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kemampuan akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan. Tanpa kemampuan perusahaan tidak bisa berjalan dengan maksimal dan akan membuang waktu untuk kemajuan perusahaan. Menurut Stonet (2015:111), Kemampuan kerja (ability) merupakan tenaga untuk melakukan suatu

perbuatan, dimana kemampuan meliputi pengetahuan dan penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan

#### **Hubungan Antara Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan**

Servant leadership merupakan salah satu faktor penting terhadap kinerja karyawan. Servant leadership ini diartikan sebagai kepemimpinan yang melayani yang dimana karyawan harus melayani pelanggan dengan sepenuh hati dan ikhlas. Agar pelanggan puas terhadap kinerja karyawan. Menurut Poli (2011:258), Servant leadership adalah proses hubungan timbal balik antara pemimpin dan yang dipimpin dimana di dalam prosesnya pemimpin pertama-tama tampil sebagai pihak yang melayani kebutuhan mereka yang dipimpin yang akhirnya menyebabkan ia diakui dan diterima sebagai pemimpin.

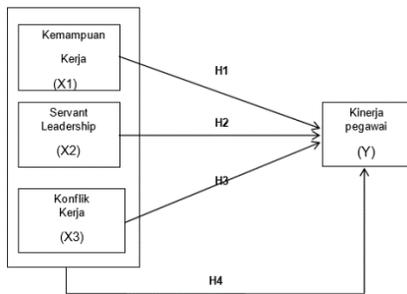
#### **Hubungan Antara Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Konflik Kerja merupakan salah satu faktor pendukung terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya konflik seperti perbedaan pendapat karyawan-karyawan bisa menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara bermusyawarah. Sehingga bisa menjalin hubungan antar karyawan lainnya. Menurut Veithzal Rivai (2011:999), Konflik kerja adalah ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/ perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatankegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi. Pada dasarnya konflik bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting.

#### **Kerangka Konseptual**

Menurut Sugiyono, (2014:128) mengatakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasi

sebagai masalah penting. Dalam penelitian ini penulis menyajikan kerangka pemikiran untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti dan disajikan dalam bentuk skema yang menunjukkan hubungan masing-masing variabel. dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Ada empat variabel yang diuji dalam penelitian ini yaitu: Kemampuan Kerja (*variabel independen*), Servant Leadership (*variabel independen*), dan Konflik Kerja (*variabel independen*) terhadap kinerja pegawai (*variabel dependen*). Variabel kemampuan kerja, servant leadership, dan konflik kerja diduga mempengaruhi kinerja karyawan di PT Pos Indonesia. Kerangka tersebut merupakan dasar pemikiran dalam melakukan analisis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :



### III. METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Penelitian ini mengambil informasi yang berkaitan dengan Pengaruh Kemampuan Kerja, Servant Leadership, dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah 49 karyawan PT Pos Indonesia cabang Sidoarjo dengan menggunakan data kuisioner dari responden. Data diolah dan dianalisis menggunakan program SPSS versi 23.

#### Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT Pos Indonesia yang tempat nya berada di jalan Jl Sultan Agung No.50 , Gajah Timur, Magersari Kec Sidoarjo Kabupaten

Sidoarjo. Penelitian ini akan dilakukan bulan April hingga Mei 2021.

#### Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan adalah jenis data kuantitatif yang merupakan hasil dari pengisian kuisioner oleh responden. Jenis data ini merupakan yang diinput ke dalam skala pengukuran statistik. Bahwa data yang diolah berupa nilai atau skor atas jawaban yang terdapat dalam kuisioner.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik kuisioner atau angket. Menurut Sugiyono (2012:142) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab.

#### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:148). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan PT Pos Indonesia cabang Sidoarjo yang berjumlah 80 karyawan.

Desain sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sampling jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus (Sugiyono, 2014:156). Sehingga sample dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Pos Indonesia cabang Sidoarjo sebanyak 49 pegawai.

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Survey (Kuisioner).

## Metode Analisis Data

### Uji Validitas

Variabel	Corrected Item Total Corellation	Keterangan
Kemp.1	0,369	Valid
Kemp.2	0,322	Valid
Kemp.3	0,413	Valid
Kemp.4	0,286	Valid
Kemp.5	0,592	Valid
Kemp.6	0,324	Valid
Servant L.1	0,525	Valid
Servant L.2	0,486	Valid
Servant L.3	0,480	Valid
Servant L.4	0,406	Valid
Servant L.5	0,569	Valid
Servant L.6	0,505	Valid
Servant L.7	0,543	Valid
Servant L.8	0,319	Valid
Servant L.9	0,552	Valid
Servant L.10	0,646	Valid
Konflik.1	0,589	Valid
Konflik.2	0,550	Valid
Konflik.3	0,666	Valid
Konflik.4	0,406	Valid
Konflik.5	0,298	Valid
Konflik.6	0,338	Valid
Konflik.7	0,447	Valid
Konflik.8	0,531	Valid
Konflik.9	0,327	Valid
Konflik.10	0,595	Valid
Kinerja.1	0,721	Valid
Kinerja.2	0,420	Valid
Kinerja.3	0,523	Valid
Kinerja.4	0,687	Valid
Kinerja.5	0,712	Valid
Kinerja.6	0,597	Valid

Suatu Sistem dianggap valid jika skor total lebih besar dari 0,285. Hasil menunjukkan bahwa semua pernyataan bisa di anggap valid karena nilai Corrected Item Total semua pernyataan kesemuanya lebih dari 0,285.

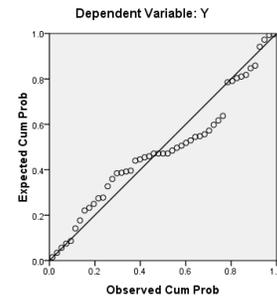
### Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha if item Deleted	Keterangan
Kemampuan	.752	Reliabel
Servant Ledership	.752	Reliabel
Konflik Kerja	.689	Reliabel
Kinerja	.720	Reliabel

Pada tabel diatas , diketahui bahwa semua pernyataan dari Variabel Kemampuan, Servant Ledership dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan memiliki *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,6 Sehingga disimpulkan bahwa data tersebut dinyatakan Valid karena lebih dari 0,6.

## Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



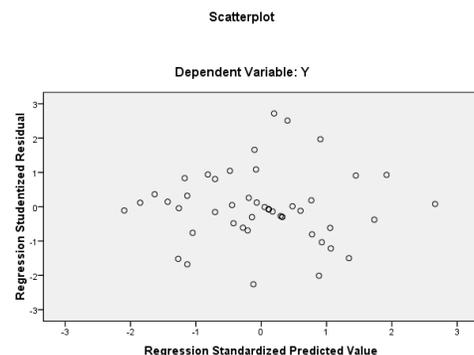
Dari gambar grafik normal P-P Plot dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Maka di simpulkan bahwa data residual berdistribusi secara normal.

## Uji Multikolinieritas

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	239.520	3	79.840	17.701	.000 <sup>a</sup>
	Residual	202.970	45	4.510		
	Total	442.490	48			

Berdasarkan uji Multikolinieritas pada tabel di atas menunjukkan nilai *Tolerance* pada masing – masing variabel lebih dari 0,1. Sementara nilai *variance inflation factor* (VIF) masing – masing variabel kurang dari 10 sehingga tidak ada multikolinieritas antara variael independent dalam model regresi tersebut.

## Uji Heterokedastisitas



Dari hasil pengujian Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tampilan grafik *ScatterPlot* yang menunjukkan bahwa penyebaran nilai prediksi variabel terikat dengan residual tidak membentuk suatu pola yang pasti., atau terjadi penyebaran yang tidak menggerombol membentuk suatu pola yang teratur secara angka 0 pada sumbu Y . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas.

### Pengujian Hipotesis

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized coefficient		Standart coefficient Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.446	4.009		.610	.545
Kemampuan kerja (X1)	.226	.180	.174	1.249	.218
Servant Leadership (X2)	.074	.093	.111	.800	.428
Konflik Kerja (X3)	.335	.097	.479	3.445	.001

Dari Tabel dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel sebagai berikut :

$$Y = 2,446 + 0,226X_1 + 0,074X_2 + 0,335X_3$$

Persamaan regresi linier berganda diatas memiliki makna sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 2,446 artinya bahwa apabila variabel kemampuan, servant leadership, dan konflik kerja dianggap konstan, maka nilai kinerja sebesar 2,446.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kemampuan bernilai positif yaitu sebesar 0,226 Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kemampuan sebesar 1 satuan pada kondisi servant leadership, dan konflik kerja tetap akan meningkatkan kinerja sebesar 0,226.
3. Nilai koefisien regresi variabel Gaya Kepemimpinan bernilai positif yaitu sebesar 0,074. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan Sservant Leadership sebesar 1 satuan pada kondisi Kemampuan dan Konflik Kerja tetap akan meningkatkan kinerja sebesar 0,074.
4. Nilai koefisien regresi variabel Konflik Kerja bernilai positif yaitu sebesar 0,335. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan ukuran perusahaan sebesar 1 satuan pada

kondisi Kemampuan dan Servant leadership tetap akan meningkatkan kinerja sebesar 0,335.

#### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.657 <sup>a</sup>	.432	.394	2.07177

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel menunjukkan nilai -R Square sebesar 0,432 atau R Square 0,394 yang artinya bahwa Kemampuan , servant leadership dan konflik Kerja mempengaruhi kinerja sebesar 43,2% sisanya yaitu 56,8% di pengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Uji Parsial (Uji t)

Model	T	Prob. Sig.	Keterangan
Kemampuan (X1)	1.249	.218	Tidak Signifikan
Servant leadership (X2)	.800	.428	Tidak Signifikan
Konflik Kerja (X3)	3.445	.001	Signifikan

1. Pengujian Kompensasi terhadap kinerja menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 1.249 < t_{tabel} 2,021$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja dalam penelitian ini adalah berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Hipotesis dalam penelitian ini adalah  $H_0$  diterima.
2. Pengujian Servant leadership terhadap Kinerja menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 0,800 < t_{tabel} 2,021$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Servant Leadership dalam penelitian ini adalah berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Hipotesis dalam penelitian ini adalah  $H_0$  diterima.
3. Pengujian Konflik Kerja terhadap kinerja menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3.445 > t_{tabel} 2,021$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Konflik Kerja dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan

### Uji Simultan (Uji F)

Model	Sun of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	146.808	3	48.936	11.401	0.000
Residual	193.150	45	4.292		
Total	339.559	48			

Berdasarkan hasil uji simultan pada Tabel diperoleh tingkat signifikansi  $0,000 < 0,050$ . Sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa Kemampuan, Servant leadership, dan konflik Kerja secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

## IV. PEMBAHASAN HASIL TEMUAN PENELITIAN

### Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja karyawan

Pengaruh Kemampuan kerja terhadap kinerja menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 1.249 < t_{tabel} 2,021$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan dalam penelitian ini berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, sehingga hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian di terima. PT Pos Indonesia Sidoarjo memiliki karyawan yang berdomisili lebih banyak lulusan SMA/SMK dan sedikit juga yang lulusan S1/D3. Maka dari itu mengapa kemampuan kerja tidak bersignifikan terhadap kinerja? Dikarenakan minim nya pengetahuan yg dimiliki oleh karyawan yg lulusan SMA/SMK, jadi tidak seimbang dengan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan lulusan S1/D3 di PT Pos Indonesia. Hasil Penelitian ini didukung oleh Abdul Azizi Nugrha dkk, (2017) yang berjudul "Pengaruh Kemampuan Kerja, dan Semangat Kerja, terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada bank Syariah Mandiri". Metode analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda menunjukkan bahwa servant leadership berpengaruh tidak signifikansi terhadap kinerja karyawan bank syariah mandiri.

### Pengaruh Servant Leadership terhadap Kinerja karyawan

Pengaruh Servant leadership terhadap kinerja menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 0,800 < t_{tabel} 2,021$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Servant leadership dalam penelitian ini tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Servant leadership tidak berpengaruh terhadap kinerja dikarenakan pimpinan kurang memberikan dorongan terhadap bawahan agar mencapai tujuan seperti visi misi PT. Pos Indonesia yg salah satu nya adalah selalu melayani dengan sepenuh hati. Hasil Penelitian ini didukung oleh Prabowo (2013) Dengan judul "Pengaruh Servant Leadership dan Komitmen Organisasional Karyawan terhadap organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Blue Bird Group. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang menunjukkan bahwa Servant Leadership tidak berpengaruh terhadap OCB blue bird group.

### Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja karyawan

Pengaruh Konflik kerja terhadap kinerja menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 3.445 < t_{tabel} 2,021$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Konflik Kerja dalam penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Konflik Kerja bisa saja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT Pos Indonesia karena merupakan faktor yang mendukung dimana karyawan saling bertukar pikiran tentang perbedaan pendapat/tujuan yang akan dibicarakan secara bersama-sama dan juga jika ada sebuah kesalahan dalam berkomunikasi karyawan akan menyelesaikannya secara bersama-sama pula, ini yang disebut dengan konflik fungsional (Robbins dan Judge, 2013). Lebih lanjut dikatakan bahwa hubungan antara tingkat konflik dengan kinerja menunjukkan saat konflik organisasi rendah maka kinerja unit juga rendah, kemudian ketika konflik meningkat maka akan meningkatkan kinerja, demikian seterusnya. Saat tingkat konflik terletak pada titik optimal, maka kinerja yang

dihasilkan adalah maksimal. Apabila konflik bertambah melebihi titik optimal maka justru yang terjadi adalah kinerja menurun. Hasil Penelitian ini didukung oleh Giovanni (2015) Dengan judul “Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado” Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Hasil Regresi analisis menunjukkan bahwa konflik peran, konflik kerja stres kerja berpengaruh pada kinerja karyawan PT. Air Manado.

## V. PENUTUPAN

### Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Kemampuan Kerja, Servant leadership, dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Sidoarjo. Data didapatkan melalui kuisioner yang disebarakan lalu diisi oleh karyawan PT Pos Indonesia Sidoarjo. Berdasarkan hasil analisis data yg telah dilakukan, maka disimpulkan bahwa :

1. Kemampuan Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pos Indonesia, Cabang Sidoarjo. Hasil penelitian ini tidak dapat mengkonfirmasi teori Kemampuan yang dikemukakan oleh Robbins (2015). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Muhamad Bilal Arifin (2020)
2. Servant Leadership berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pos Indonesia. Hasil penelitian ini tidak dapat mengkonfirmasi teori Servant Leadership yang dikemukakan oleh Trompenaars dan Voerman (2010). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Prabowo (2013)
3. Konflik Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pos Indonesia. Hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi teori Konflik Kerja yang dikemukakan oleh Veithzal Rivai (2011). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Hatmawan (2015).

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka terdapat beberapa hal yang hendak disarankan diantaranya:

#### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan dalam meminimalkan kondisi Kemampuan, Servant leadership dan Konflik Kerja dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan terhindar dari masalah kinerja.

#### 2. Bagi Penulis

Disarankan agar lebih memperhatikan indikator-indikator di setiap variabel yang akan digunakan untuk pengumpulan data melalui kuisioner.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan peneliti selanjutnya menambahkan variabel independen seperti Motivasi dan Pelatihan serta menggunakan perusahaan PT Pos Indonesia di Bagian Pengantar Barang atau Posman sehingga akan memberikan kondisi dan hasil berbeda.

### Daftar Pustaka

Dessler Garry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. dialihkan oleh Benyamin

New York : Mc.Grow Hill inc.

Auw, Charolina Mutiasari Lukito, 2016. Pengaruh Kemampuan, Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Plastik Putera Di Gombang, Jawa Tengah. *AGORA* Vol. 4, No. 1.

Bangun, Wilson 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Hartatik , Indah Puji .*Buku Praktis Mengembangkan Manajemen Sumber Daya Manusia*” Yogyakarta : Laksana

Hasibuan, Malayu P. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Cetakan ke 14

Jakarta : Bumi Aksara

Paruru (2016). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Manado. *Jurnal Emba*, Vol.5, No.1, Hal. 225-233.

Tangkawarouw. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Wenang Indah. *Jurnal Emba*, Vol.7, No.1,Hal.371-380.

Amin, dan Budiastuti, Susanti , (2018), Pengaruh Self Efficacy, Employee Engagement, dan Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Perguruan Tinggi Swasta di Purwokerto, *Jurnal Humansi*, 1 (1)

Giovanni (2015). Pengaruh Konflik Peran, konflik kerja dan Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Manado. *Jurnal Emba, Jurnal riset Ekonomi dan bisnis* Vol 3 no 3.

Muji Rahayu (2019). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Prosesing di Kantor Mail Processing Centre Bandung. *Jurnal Sains*

Bilal Arifin (2020) . Peran Lingkungan Kerja, Kemampuan Kerja, dan karakteristik Individu terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Buana Finance TBK. Cabang manado. *Jurnal Emba, Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. Vol 8 no 8

Mujanah Siti, (2020), Workability and Self Awareness on Employee Engagement in Indonesian Manufacturing

Industries, Proceeding dalam 2nd International Conference on Business and banking Innovation “Nurturing Business and Banking Sustainability”, 14-15 Agustus 2020. *Jurnal JMM*

Rivai, Veithzal. dan Jauni Sagala , Ella. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafinfo Persada

Robbins, Stephen P. (2003) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks

Abdul Aziz Nugraha (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah mandiri Kantor Cabang Kendal). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*

Sari, Pepi Mulita. 2015. Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan. (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*Vol. 27 No. 2 Oktober 2015

Sugiyono “Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D” Bandung : Afabeta

Fitriana, Yudha Rahayu. 2013. Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek.

Priyatno, Duwi.2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media

Iresa (2015), Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK Witel malang. Vol 23, No 1. *Jurnal dminitrasi Bisnis 2015*