

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Konflik**

###### **2.1.1.1 Pengertian Konflik**

Kata konflik berasal dari Bahasa latin “confirege”, yang berarti saling memukul, secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkan dan membuat tidak berdaya. Konflik adalah suatu hubungan yang selalu terjadi pada setiap manusia selama dia melakukan hubungan (Sinambela (2019:458))

Menurut J.G March & H.A. Simon dalam Kristanto (2020:4) mendefinisikan konflik adalah “pergulatan antara kebutuhan, ide, keinginan, minat atau orang yang tidak cocok. Konflik akan muncul ketika apa yang diharapkan individu atau kelompok tidak tercapai”.

Menurut Ansory dan Indasari (2018:355) konflik adalah hubungan selain dapat menciptakan Kerjasama, hubungan saling ketergantungan dapat pula menyebabkan konflik. Hal ini terjadi jika masing-masing komponen organisasi memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda dan tidak bekerja sama satu sama lain”.

###### **2.1.1.2 Macam – Macam Konflik**

Menurut Kusworo (2019:43) ada beberapa macam konflik yaitu:

1. Ditinjau dari tujuannya

Apabila ditinjau dari tujuannya konflik dalam suatu organisasi terbagi menjadi dua yaitu :

- a. Konflik Fungsional (Konstruktif)

Konflik fungsional dapat pula disebut dengan konflik yang konstruktif karena keberadaan konflik ini dengan sengaja

dikonstruksikan atau diprogramkan oleh organisasi. Dengan demikian maka konflik tersebut bersifat positif serta mendukung program – program penyempurnaan maupun pengembangan organisasi dan jajarannya.

b. Konflik Difungsional

Konflik ini cara kerjanya tidak rasional dan banyak didasarkan pada iri hati, sakit hati, emosi dan pemikiran-pemikiran yang bersifat negatif. Oleh karena itu, sudah dapat dipastikan bahwa konflik yang destruktif ini akan menghambat dan tidak akan mendukung proses pencapaian tujuan organisasi, bahkan dapat pula menggagalkan tujuan organisasi yang pada akhirnya akan merugikan semua pihak, baik individu, kelompok yang terlibat konflik maupun organisasi.

2. Ditinjau dari Pelakunya

Konflik ditinjau dari pelakunya terbagi menjadi tiga, yaitu :

a. Konflik Vertikal

Konflik vertikal adalah konflik yang terjadi dalam suatu organisasi dimana yang terlibat dalam konflik adalah antar tingkatan/hirarki jabatan yang ada dalam suatu organisasi.

b. Konflik Horizontal

Konflik horizontal adalah konflik yang terjadi antara individu dengan yang memiliki kedudukan/jabatan setingkat, konflik ini juga dapat disebut konflik yang terjadi antara unit, bagian/departemen satu dengan yang lainnya dan memiliki kedudukan setingkat, atau konflik yang terjadi antara pejabat satu dengan pejabat yang lainnya pada tingkat persoalannya sama dalam suatu organisasi.

c. Konflik Diagonal

Konflik diagonal adalah konflik yang terjadi dalam suatu organisasi pemerintahan atau organisasi lainnya yang disebabkan karena adanya perlakuan yang tidak adil dalam

mengalokasikan sumber-sumber daya organisasi kepada seluruh unit kerja yang ada dalam organisasi. Hal demikian ini dapat mengakibatkan adanya rasa iri hati dan sakit hati dari pihak yang merasa dirugikan yang pada akhirnya bermuara pada munculnya pertentangan.

### 3. Ditinjau dari Sifatnya

Apabila ditinjau dari segi sifatnya konflik terbagi menjadi dua, yaitu:

#### a. Konflik secara terbuka

Konflik secara terbuka adalah konflik yang terjadi dalam suatu kelompok masyarakat, atau suatu organisasi dimana konflik ini dapat disaksikan oleh mereka (kelompok) yang sedang berkonflik maupun oleh kelompok-kelompok lainnya (termasuk masyarakat umum) baik secara langsung maupun melalui media cetak atau media elektronik.

#### b. Konflik secara tertutup

Konflik secara tertutup ini hampir sama dengan konflik terpendam, hanya pada konflik secara tertutup ini masing-masing pihak yang bersebrangan sudah saling menyadari bahwa diantara mereka tidak ada kesalahpahaman, dan mereka meyakini sedang berkonflik. Secara sepintas pihak-pihak diluar yang sedang berkonflik tidak mengetahuinya bahwa dalam organisasi terjadi konflik tertutup. Pada fase ini perang dinginlah yang mereka lakukan dan konflik belum nampak nyata, apabila pimpinan organisasi tidak mengetahui hal ini lambat laun dapat berubah menjadi konflik.

### 4. Ditinjau dari jangka waktu

Ditinjau dari jangka waktunya konflik juga terbagi menjadi dua, yaitu:

#### a. Konflik sesaat

Konflik sesaat adalah konflik yang terjadi secara spontan konflik terjadi dengan cepat, mendadak tidak direncanakan. Pada umumnya konflik ini terjadi karena adanya kesalahpahaman atau ketersinggungan antara yang satu dengan yang lainnya. Hal yang demikian ini akan segera cair apabila masing-masing pihak saling menjelaskan dan saling menyadari apa yang menjadi pokok permasalahannya.

b. Konflik berkelanjutan

Konflik berkelanjutan ini merupakan kebalikan dari konflik sesaat. Pada konflik berkelanjutan ini biasanya berlangsung lama dan memiliki tingkat kesulitan yang tinggi jika dilakukan penyelesaian. Proses penyelesaian konflik ini harus melibatkan manajer atau pihak-pihak yang dianggap ahli dibidangnya melalui beberapa tahap.

### **2.1.1.3 Indikator Konflik**

Menurut Winardi (2015:169) membagi konflik menjadi 2 macam, yaitu fungsional (functional conflict), yaitu yang mendukung pencapaian tujuan kelompok dan konflik difungsional (disfuncional conflict), yaitu yang merintangikan pencapaian tujuan kelompok.

Indikator konflik fungsional dan difungsional adalah sebagai berikut:

1. Konflik Fungsional
  - a. Bersaing untuk meraih prestasi
  - b. Pergerakan positif menuju tujuan
  - c. Merangsang kreativitas dan inovasi
  - d. Dorongan melakukan perubahan
2. Konflik Difungsional
  - a. Mendominasi diskusi
  - b. Tidak senang bekerja dalam kelompok
  - c. Benturan kepribadian
  - d. Perselisihan antar individu

e. Ketegangan

## **2.1.2 Komunikasi**

### **2.1.2.1 Pengertian Komunikasi**

Menurut Tisnawati dan Saefullah (2019:244) komunikasi merupakan suatu Teknik dimana seseorang mencoba untuk menyajikan pemahaman atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. Komunikasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan cara penggunaan media percakapan yang ada.

Komunikasi adalah komunitas (community) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas adalah sekelompok orang yang berkumpul atau hidup Bersama untuk mencapai tujuan tertentu, dan mereka berbagi makna dan sikap. Tanpa komunikasi tidak akan ada komunitas. Komunitas bergantung pada pengalaman dan emosi bersama, dan komunikasi berperan dan menjelaskan kebersamaan itu. Oleh karena itu, komunitas juga berbagi bentuk-bentuk komunikasi yang berkaitan dengan agama, seni dan budaya (Deddy Mulyana 2014:46).

### **2.1.2.2 Fungsi Komunikasi**

Menurut Ansory dan Indasari (2018:146-147) ada empat fungsi komunikasi, yaitu:

1. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu system pemrosesan informasi (information-processing system). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan kebijakan-kebijakan yang dipatuhi dalam suatu perusahaan. Ada hal-hal yang mempengaruhi fungsi regulatif, antara lain:

- a. Atasan atau orang-orang yang berada di urutan manajemen terutama orang-orang yang mewakili wewenang untuk mengatur semua informasi yang di sampaikan.
  - b. Berkaitan dalam hal pesan, pesan peraturan yang pada dasarnya berorientasi pada pekerjaan.
3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan wewenang tidak akan selalu membawa hasil sesuai yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pemimpin yang lebih suka untuk mempersuasi pada bawahannya dari pada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding jika pemimpin sering memperlihatkan kekuasaan dan wewenangnya.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (newsletter, bulletin) dan laporan kemajuan organisasi.

### **2.1.2.3 Indikator Komunikasi**

Menurut Sutardji (2016 : 10-11) ada beberapa indikator komunikasi, yaitu:

1. Pengertian

Pengertian adalah kemampuan memahami informasi yang disampaikan oleh komunikator. Tujuan komunikator adalah menyampaikan informasi tersebut kepada komunikan dan mencapai tujuannya, baik komunikator maupun komunikan harus memahami fungsinya masing-masing.

2. Kesenangan

Apabila proses komunikasi sudah berlangsung dalam situasi yang menyenangkan kedua belah pihak. Dengan adanya suasana

yang nyaman dan rileks, maka akan timbul kesan yang menarik. Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dalam mengubah perilaku seseorang berbeda dengan kegagalan dalam meningkatkan pemahaman.

3. Pengaruh pada sikap

Jika berkomunikasi dengan baik, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif. Dan jika ada perubahan pada sikap seseorang maka komunikasi tersebut tidaklah efektif dan gagal mengubah sikap komunikator, namun komunikator akan tetap memahami maksud komunikator. Dengan kata lain kegagalan dalam mengubah perilaku seseorang berbeda dengan kegagalan dalam meningkatkan pemahaman.

4. Hubungan yang semakin baik

Efektivitas komunikasi membutuhkan suasana psikologis yang positif dan kepercayaan yang cukup agar informasi yang disampaikan komunikator berdampak positif. Proses komunikasi secara tidak sengaja meningkatkan tingkat hubungan interpersonal.

### **2.1.3 Disiplin Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Setiap perusahaan dalam mencapai suatu tujuan harus memperhatikan kerja karyawannya, karena dengan disiplin kerja yang tinggi semua kegiatan yang dilakukan dapat selesai tepat waktu sesuai dengan target yang diberikan. Disiplin kerja merupakan suatu keadaan yang menyebabkan atau mendorong karyawan untuk bertindak dan melakukan segala aktivitas sesuai dengan norma atau aturan yang telah ditetapkan, (Prawiranegoro dan Utari (2016)).

Menurut Hasibuan (2017:193) Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesiapan seseorang untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma sosial yang relevan. Kesadaran adalah pola pikir seseorang yang secara sukarela mematuhi semua kebijakan dan menyadari tugas dan tanggung jawabnya.

### **2.1.3.2 Tujuan Disiplin Kerja**

Tujuan disiplin kerja sebenarnya dimaksudkan untuk mematuhi tujuan-tujuan dari disiplin kerja itu sendiri sehingga pelaksanaan kerja menjadi lebih efektif dan efisien. Pada dasarnya disiplin kerja bertujuan untuk menciptakan suatu kondisi yang teratur, tertib dan pelaksanaan pekerjaan dapat terlaksana sesuai dengan rencana sebelumnya. Menurut Sutrisno (2017:126) mengemukakan bahwa tujuan disiplin kerja adalah sebagai berikut :

1. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan untuk melaksanakan pekerjaan
3. Besarnya rasa tanggung jawab pada karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan karyawan
5. Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja pada karyawan.

### **2.1.3.3 Indikator Disiplin Kerja**

Indikator disiplin kerja yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur disiplin kerja menurut Melayu S.P Hasibuan (2016:194) adalah sebagai berikut:

1. Kehadiran ditempat kerja

Berkaitan dengan kehadiran karyawan ditempat kerja, karyawan bertanggung jawab atas waktu yang dimilikinya, sebisa mungkin memberikan informasi mengenai keterlambatan atau kehadirannya kepada perusahaan, karyawan menyetujui untuk hadir sesuai dengan waktu yang sudah diatur oleh perusahaan.

2. Ketaatan pada peraturan kerja

Peraturan tentang apa yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan oleh karyawan selama berada di dalam perusahaan dan sebagai acuan dalam bersikap, antara lain: karyawan menyetujui untuk berpakaian yang sesuai



dengan peraturan perusahaan, karyawan bertanggung jawab untuk setiap peralatan kerja yang digunakan.

3. Ketaatan pada standar kerja

Adalah kemampuan untuk melakukan kewajiban dan pedoman di perusahaan, bekerja sesuai prosedur, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, karyawan harus bertanggung jawab atas pekerjaannya dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yang ditentukan perusahaan.

4. Tingkat kewaspadaan tinggi

Merupakan sikap berhati-hati dalam bekerja, karyawan dituntut untuk teliti dalam mengerjakan pekerjaan.

## **2.1.4 Produktivitas Kerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Produktivitas Kerja**

Produktivitas mengandung pengertian yang berbeda-beda, dibawah ini peneliti mengutip beberapa produktivitas dari berbagai persepsi:

Menurut Burhanudin (2016:282) produktivitas kerja merupakan ukuran yang mempertimbangkan antara input dan output yang dikeluarkan perusahaan dan peran yang dimiliki persatuan waktu.

Sedangkan menurut Tohari dalam Sutrisno (2017:100) produktivitas kerja adalah pola pikir intelektual. Sikap mental yang selalu mencari penyempurnaan terhadap apa yang sudah ada. Persepsi bahwa anda akan melakukan pekerjaan yang lebih baik saat ini dari pada hari yang lalu dan hari berikutnya lebih baik lagi.

### **2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja**

Menurut Simanjuntak dalam (Sutrisno (2017 : 103)) ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi produktivitas kerja karyawan, yaitu:

a. Pelatihan

Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Untuk itu, latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan.

Karena dengan latihan berarti para karyawan belajar untuk mengerjakan sesuatu dengan benar-benar dan tepat, serta dapat memperkecil atau meningkatkan kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan.

b. Mental dan kemampuan fisik karyawan

Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan.

c. Hubungan antara atasan dan bawahan

Hubungan atasan dan bawahan akan memengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikuti sertakan dalam penentuan tujuan. Sikap yang saling jalin-menjalin telah mampu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja.

#### **2.1.4.3 Indikator Produktivitas Kerja**

Menurut Sutrisno (2017:104), untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan indikator berikut :

1. Kemampuan

Memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tanggung jawab, kemampuan seorang pekerja sangat tergantung pada keterampilan yang mereka miliki dan profesionalisme mereka dalam bekerja, ini menghadirkan kekuatan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka.

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dilaksanakan. Hasil akhir adalah sesuatu yang dapat dirasakan masing-masing baik orang yang melakukannya dan orang yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.

3. Semangat kerja

Merupakan upaya untuk lebih tinggi dari hari sebelumnya, indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai suatu hari kemudian dibandingkan dengan hari-hari sebelumnya.

4. Pengembangan Diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan melalui tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Karena semakin kuat tantangannya, pengembangan diri sebenarnya sangat penting. Demikian pula, harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya dapat berdampak pada keinginan pekerja untuk meningkatkan kemampuan.

#### 5. Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil akhir pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang karyawan. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi organisasi dan untuk dirinya sendiri.

#### 6. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dilakukan dengan sumber daya yang digunakan. Input dan output merupakan aspek produktivitas yang memiliki dampak yang cukup besar bagi karyawan.

### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan judul yang sama seperti judul penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

Penelitian Pudjo Wibowo (2018) berjudul “Pengaruh Komunikasi, Konflik, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Perusahaan Perak Tom’s Silver Yogyakarta.” Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi, konflik, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas.

Hasil dari penelitian menggunakan uji F ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel komunikasi, konflik, stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas. Dan hasil dari uji t secara parsial komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas, tetapi untuk variabel konflik dan stress kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas.

Penelitian Moliddina Prihatin, Lenny Hasan, dan Budi Yanti (2019) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi dan Konflik Terhadap Produktivitas Kerja PT Pinus Merah Abadi Cabang Padang.” Tujuan penelitian tersebut adalah peneliti ingin mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi dan konflik secara parsial dan simultan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Pinus Merah Abadi Cabang Padang, dan metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif.

Hasil dari penelitian tersebut yaitu hasil uji T yang didapatkan bahwa variabel komunikasi dan konflik berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Pinus Merah Abadi cabang Padang, dan hasil uji F terbukti bahwa variabel komunikasi dan konflik secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Pinus Merah Abadi cabang Padang. Hasil koefisien determinasi diperoleh 0,44 sedangkan sisanya di 55,5% dijelaskan divariabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kompensasi, kepemimpinan, tunjangan, gaji, motivasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Vallent Thimotius Daviska (2021) yang berjudul “Pengaruh Konflik, Disiplin Kerja, dan Keselamatan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Bagian Produksi PT Indopal Harapan Murni Palembang.” Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui apakah konflik, disiplin kerja, dan pelaksanaan keselamatan dan Kesehatan kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan bagian produksi, dan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan kuesioner.

Dari hasil yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier berganda maka dapat diketahui bahwa konflik, disiplin kerja, dan

pelaksanaan keselamatan dan Kesehatan kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap produktivitas karyawan. Dari hasil uji F dan hasil uji T yang dilakukan dalam penelitian tersebut maka disimpulkan bahwa konflik, disiplin kerja dan pelaksanaan keselamatan dan Kesehatan kerja berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nindy Ellese Ekawati, Burhanudin AY, dan Supawi Pewenang (2020) yang berjudul Analisis Disiplin Kerja, Komunikasi dan Teamwork Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan BTN Cabang Surakarta. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, komunikasi dan teamwork terhadap produktivitas kerja karyawan pada Bank BTN cabang Surakarta.

Hasil dari penelitian tersebut bahwa hasil uji F menunjukkan disiplin kerja, komunikasi, dan teamwork secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja dan berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial disiplin kerja, komunikasi, dan teamwork berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan Bank BTN cabang Surakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratih Yuliana (2022) berjudul pengaruh komunikasi, disiplin kerja, dan pengawasan kerja terhadap produktivitas karyawan PT Prima Usaha Era Mandiri Palembang, bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel komunikasi, disiplin dan pengawasan kerja terhadap produktivitas karyawan.

Hasil dari penelitian ini dengan uji t menunjukkan secara parsial komunikasi, disiplin kerja dan pengawasan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan dan secara simultan dengan menggunakan uji F juga secara bersama-sama variabel komunikasi, disiplin, kerja, dan pengawasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja Pt Prima Usaha Prima Era Mandiri Palembang.

Penelitian yang dilakukan oleh Adirio M. Muhammad, Irvan Trang, dan Regina T.Saerang (2021) berjudul Penempatan, komunikasi, dan Disiplin Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada

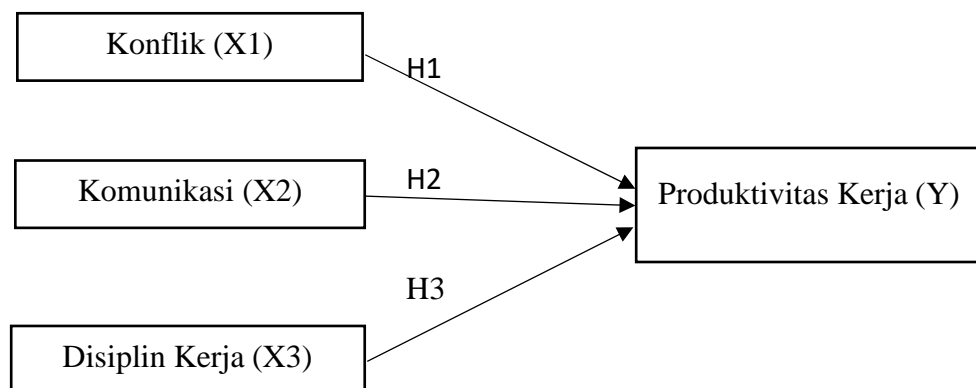
Seluruh Holland Bakery Cabang Kota Manado, bertujuan untuk mengetahui pengaruh penempatan, komunikasi dan disiplin terhadap produktivitas kerja karyawan.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penempatan, komunikasi dan disiplin secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Holland Bakery Cabang Kota Manado.

### 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual dari penelitian ini adalah melihat adanya pengaruh konflik, komunikasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja. Dalam penelitian ini akan dipaparkan tentang adanya keterkaitan antara konflik dengan produktivitas kerja, komunikasi dengan produktivitas kerja, dan adanya pengaruh disiplin kerja dengan produktivitas kerja. Berdasarkan analisis diatas, makas kerangka konseptual penelitian ini di tunjukkan pada Gambar 2.1, yaitu:

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**



### 2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Perumusan hipotesis adalah Langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan kerangka konseptual dan landasan teori (Sugiono (2017:96)). Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang akan diterliti.

H1: Diduga ada pengaruh konflik terhadap produktivitas kerja karyawanPT  
Enseval Putera Megatrading Tbk

- H2: Diduga ada pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerjakaryawan PT Enseval Putera Megatrading Tbk
- H3: Diduga ada pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas kerjakaryawan PT Enseval Putera Megatrading Tbk