

**FAKTOR-FAKTOR KONFLIK DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA:
STUDI KASUS PADA UNIT UNIT KERJA DI KANTOR PELAYANAN BEA
DAN CUKAI TIPE A KHUSUS TANJUNG PERAK SURABAYA**

**SULAIMAN
090310622L**

ABSTRAK

Permasalahan yang sering muncul dalam kerjasama tim/ unit dalam suatu organisasi adalah konflik yang timbul dalam tim/ unit kerja. Konflik dapat merupakan masalah serius dalam organisasi dimana konflik dapat mempengaruhi kinerja tim/ unit secara keseluruhan. Untuk mencapai tingkat kinerja yang diinginkan maka perlu diketahui sampai sejauh mana tingkat konflik yang terjadi dalam organisasi agar sebuah organisasi dapat mencapai kinerja yang optimal dan perlu diketahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi secara signifikan dari konflik yang ada di suatu organisasi.

Penelitian ini melakukan dua studi. Pertama, yaitu menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat konflik intra tim/ unit kerja yang diindikasikan oleh faktor komunikasi, struktur tim/ unit kerja, dan nilai pribadi. Kedua, yaitu menganalisis pengaruh tingkat konflik terhadap kinerja tim/ unit.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Perak Surabaya dengan menggunakan sampel sejumlah 30 tim/ unit kerja dari 41 tim/ unit kerja yang terdapat pada instansi tersebut. Model analisis yang digunakan untuk mendukung studi pertama adalah model regresi linear berganda, sedangkan untuk studi kedua dengan menggunakan model regresi non linear.

Hasil penelitian untuk studi pertama berdasarkan hasil uji t dan uji F, disimpulkan bahwa semua faktor yang digunakan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap tingkat konflik intra tim/ unit kerja karena memiliki *significant t (probability;p) < $\alpha = 0,05$* ; sehingga disimpulkan bahwa hipotesis H₀ ditolak dan menerima hipotesis alternatif H₁ dengan koefisien determinasi (R Square) = 71,0%. Sedangkan hasil penelitian untuk studi kedua berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 3,5554 dengan signifikansi $F 0,0426 < \alpha = 0,05$ sehingga model regresi non linear yang diperoleh dapat dipakai untuk memprediksi tingkat kinerja tim/ unit.

**CONFLICT'S FACTORS AND ITS IMPACT TO THE PERFORMANCE :
CASE STUDY AT KANTOR PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE A KHUSUS
TANJUNG PERAK SURABAYA**

**SULAIMAN
090310622L**

ABSTRACT

Problem that often emerges in teamwork of organization is conflict. Conflict can represent a serious problem in teamwork where conflict can influence the performance of organization as a whole. To reach the level of performance that desired, hence it is important to know how far conflict happened in teamwork in order to reach optimal performance and factors that influenced significantly to conflict that exist in an teamwork.

This research conducts two studies. First, its analysing factors influencing conflict intra teamwork which indicated by communications factor, teamwork structure, and the personal value. Second, it's analysing the influence of conflict to the team performance.

This research conducted at Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Tanjung Perak Surabaya by using 30 samples of teamwork that randomized from 41 population teamwork on the institution. Model analysis used to support first study is linear regression, while for the second study use non linear regression.

Result of research for the first study pursuant to result test t and test F, concluded that factors used in the model have a significant effect either through partial and simultaneously to conflict intra teamwork that shown by significant t (probability) = 0, 05; its also concluded that H₀ hypothesis refused and accept alternative hypothesis H₁ with determination coefficient (R Square) = 71, 0%. While result for the second study pursuant to the result test F, obtained calculate F 3,5554 with significant F 0,0426 < 0,05, shows that the non linear regression model usable to predict team performance.