

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN MANAJEMEN
KONFLIK TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN
PADA CV ZAF INFINITY KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Pada Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH :

TASA DEA PANGESTUTI

NPM : 2112010150

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2025

Skripsi Oleh :

TASA DEA PANGESTUTI

NPM : 2112010150

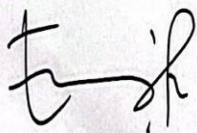
Judul :

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN MANAJEMEN
KONFLIK TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA CV ZAF
INFINITY KEDIRI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi
Manajemen FEB UN PGRI Kediri

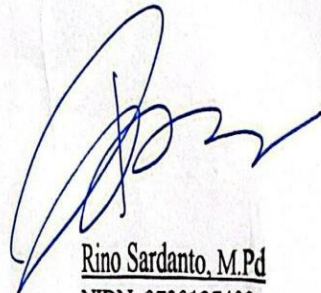
Tanggal : 4 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Ema Nurzainul Hakimah, S.E. M.M
NIDN. 0727127801

Pembimbing II



Rino Sardanto, M.Pd
NIDN. 0730127403

Skripsi oleh :
TASA DEA PANGESTUTI
NPM : 2112010150

Judul :
**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN MANAJEMEN
KONFLIK TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA CV ZAF
INFINITY KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri
Pada Tanggal : 11 Juli 2025

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. Ema Nurzainul H.,M.M
2. Penguji I : Susi Damayanti, S.Pd., M.M
3. Penguji II : Rino Sardanto, M.Pd

Mengetahui,
Dekan FEB,

Dr. Agus Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Tasa Dea Pangestuti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. Lahir : Kediri, 31 Juli 2003
NPM : 2112010150
Fak : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 4 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Tasa Dea Pangestuti

NPM: 2112010150

MOTTO:

“Dibalik setiap kesusahan pasti ada kemudahan. Karena Allah tidak membebani hamba-Nya di luar batas kemampuannya.”

(QS. Al-Baqarah:286)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!.”

(Gilang Ramadhani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Manajemen Konflik Terhadap Produktivitas Karyawan Pada CV Zaf Infinity Kediri”** dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

- 1) Dr. Zainal Afandi, M.Pd selaku Rektor UN PGRI Kediri yang telah memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
- 2) Dr. Amin Tohari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
- 3) Ibu Restin Meilina, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan secara moril dan membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
- 4) Dr. Ema Nurzainul Hakimah, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
- 5) Bapak Rino Sardanto, M.Pd selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan dan ilmu yang diberikan.
- 6) Untuk Kedua Orang Tua penulis yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Mat Kasroh dan Ibuk Winarti. Yang telah memberikan semangat, dukungan material dan mendo'akan serta keikhlasannya demi Pendidikan anaknya untuk menuntut ilmu setinggi-tingginya. Terimakasih selalu berjuang dihidup saya. Berkat doa dan dukungan Bapak dan Ibuk saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, Bapak dan Ibuk harus selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. *Ilove you more more more.*
- 7) Nenek tercinta Talmi. Terimakasih sudah membantu membesarkan dengan baik, memberi kasih yang tulus, dukungan dan doa yang setiap hari dipanjatkan sehingga penulis bisa berada di titik sekarang juga karena beliau.

- 8) Kepada saudara laki-laki saya satu-satunya yang tak kalah penting kehadirannya, Mas Aris Puguh Pangestu. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Walaupun beliau tidak merasakan bangku kuliah tetapi terimakasih sudah berkontribusi dalam proses penulisan ini baik tenaga maupun waktu untuk penulis. Telah menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan menjejarkan arti kesabaran.
- 9) Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya Noval Novirio Saputra terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan tugas akhir ini, baik tenaga, materi, maupun waktu kepada penulis. Sudah selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap tangisan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- 10) Kepada teman seperjuanganku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah menjadi teman yang tak pernah lelah memberikan semangat dan bantuan dari awal duduk dipendidikan bangku kuliah hingga penulis menyelesaikan tugas akhirnya.
- 11) Terakhir ku persembahkan kepada wanita sederhana yang memiliki Impian besar, kuat dan paling mandiri yaitu diri saya sendiri Tasa, aku tahu tidak mudah menjadi kamu. Tapi hari ini izinkan aku berkata terimakasih untuk semua luka yang tak kau tunjukan, untuk semua doa yang kau panjatkan dalam diam, untuk semua malam yang kau lewati dengan dada sesak tapi tetap memilih esok. Terimakasih karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walau banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penulisan skripsi ini.

Kediri, 4 Juli 2025

Peneliti,

Tasa Dea Pangestuti

ABSTRAK

Tasa Dea Pangestuti : Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Manajemen Konflik Terhadap Produktivitas Karyawan Pada CV ZAF INFINITY Kediri.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Manajemen Konflik, Produktivitas Karyawan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terhadap produktivitas karyawan pada CV ZAF Infinity Kediri. Latar belakang penelitian ini berdasar pada fenomena terkait komunikasi interpersonal yang terdapat pada CV ZAF dan juga manajemen konflik yang diterapkan untuk meningkatkan produktivitas setiap karyawan yang bekerja didalamnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan dan dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dengan teknik analisis seperti Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2). Penambilan sampel menggunakan sampling jenuh yang mana seluruh populasi dijasikan sebagai sampel dalam penelitian.

Hasil menunjukkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Selanjutnya diketahui jika (1) komunikasi interpersonal berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas karyawan, yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak. (2) Manajemen konflik secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas karyawan pada CV ZAF, yang menunjukkan jika H_2 diterima dan H_0 ditolak. (3) Komunikasi interpersonal dan manajemen konflik berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas karyawan pada CV ZAF Infinity, yang berarti H_3 diterima dan H_0 ditolak. Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada penerapan analisis hubungan komunikasi interpersonal dan manajemen konflik dalam konteks perusahaan lokal sektor industri kecil-menengah (IKM) yang belum banyak diteliti, khususnya di wilayah Kediri.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
MOTTO.....	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Praktis.....	8
2. Manfaat Teoritis	9
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	46
C. Kerangka Berpikir	48
D. Kerangka Konseptual	51
E. Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Variabel Penelitian.....	54
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	55
C. Tempat dan Waktu Penelitian	56
D. Populasi dan Sampel.....	56
E. Instrumen Penelitian	57

F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	61
G. Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DN PEMBAHASAN	70
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	70
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
C. Pembahasan dan Interpretasi Data.....	97
BAB V PENUTUP	103
A. Keimpulan	103
B. Implikasi	103
C. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	52
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	89
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	55
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 3.4 Kuesioner Penelitian.....	62
Tabel 3.5 Kategori Mean	66
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	78
Tabel 4.4 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Interpersonal	79
Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Manajemen Konflik	82
Tabel 4.6 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Produktivitas Karyawan	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolnieritas	90
Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas	91
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	93
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	94
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Petunjuk Pengisian Kuesioner	111
Lampiran 2 : Pernyataan Kuesioner	112
Lampiran 3 : Tabulasi Kategori Responden Penelitian.....	116
Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden Penelitian.....	122
Lampiran 5 : Hasil Analisis Deskriptif Kategori Responden	128
Lampiran 6 Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap X_1	129
Lampiran 7 : Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap X_2	132
Lampiran 8 : Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Y	134
Lampiran 9 : Hasil Uji Validitas X_1	136
Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas X_2	137
Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas Y	138
Lampiran 12 : Hasil Uji Reliabilitas	139
Lampiran 13 : Hasil Uji Asumsi Klasik	140
Lampiran 14 : Analisis Regresi Linier Berganda	142
Lampiran 15 : Hasil Uji Hipotesis	143
Lampiran 16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	144

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha saat ini semakin pesat, terutama dalam sektor ritel yang terus berkembang dengan adanya perubahan pola konsumsi dan preferensi pasar. Sektor ritel menjadi salah satu pendorong utama perekonomian di banyak negara, termasuk Indonesia. Dalam beberapa dekade terakhir, industri ritel di Indonesia mengalami transformasi yang signifikan, baik dalam hal model bisnis, teknologi, hingga pola interaksi dengan konsumen. Perusahaan-perusahaan ritel kini berupaya untuk terus berinovasi dalam menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan operasional perusahaan, termasuk di CV ZAF Infinity Kediri. Dalam dinamika kerja sehari-hari, komunikasi interpersonal yang efektif serta kemampuan dalam mengelola konflik menjadi dua aspek krusial yang memengaruhi produktivitas karyawan. Ketika komunikasi berjalan lancar dan konflik ditangani secara konstruktif, karyawan dapat bekerja dengan lebih fokus, kolaboratif, dan termotivasi, sehingga berkontribusi langsung terhadap pencapaian target perusahaan (Amalina & Abdurahman, 2024).

Perusahaan-perusahaan ritel menghadapi berbagai tantangan di tengah perkembangan tersebut, salah satunya bagaimana menjaga kinerja dan produktivitas karyawan agar tetap optimal. Karyawan merupakan faktor kunci yang menentukan kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Perusahaan perlu memperhatikan berbagai aspek yang dapat mendukung produktivitas karyawan, termasuk dalam hal komunikasi, hubungan interpersonal, dan pengelolaan konflik yang terjadi dalam lingkungan kerja.

Produktivitas karyawan menjadi salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai kinerja perusahaan. Karyawan yang produktif akan berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan, baik dalam hal peningkatan penjualan, pelayanan pelanggan yang lebih baik, maupun pencapaian target-target bisnis lainnya. Produktivitas karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah komunikasi yang baik antar individu dalam organisasi, motivasi yang diperoleh karyawan, serta bagaimana perusahaan menangani masalah-masalah yang muncul di tempat kerja, seperti konflik internal (Mansur et al., 2021, hal.61-68).

Menurut Mangkunegara (Mangkunegara, 2017), produktivitas karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dengan menggunakan berbagai sumber daya dalam waktu tertentu, yang mencakup kuantitas, kualitas, dan efisiensi. Dalam konteks organisasi, produktivitas karyawan menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan dan mempertahankan daya saing. Salah satu faktor yang mendorong terjadinya produktivitas kerja karyawan adalah komunikasi interpersonal (Ngandoh, 2023).

Komunikasi interpersonal yang efektif di dalam perusahaan dapat berfungsi sebagai fondasi yang kuat dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis (Citra et al., 2023). Komunikasi yang lancar antara atasan dan bawahan, antar sesama rekan kerja, maupun dengan pihak eksternal perusahaan sangat penting untuk menghindari miskomunikasi dan meningkatkan kolaborasi (Prameswari et al., 2024, hal 172.181). Dalam sebuah organisasi, apabila komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan baik, maka masalah yang muncul dapat diselesaikan lebih cepat, dan karyawan pun akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik (Ansori et al., 2023).

Menurut (DeVito, 2019), komunikasi interpersonal sebagai proses interaksi antara dua orang atau lebih, di mana mereka saling berbagi informasi, perasaan, dan pemikiran dengan tujuan untuk membangun hubungan yang lebih baik dan mencapai pemahaman bersama. Namun, dalam kenyataannya,

berbagai masalah komunikasi sering kali muncul dalam organisasi. Miskomunikasi, ketidakjelasan instruksi, serta kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi dapat menimbulkan ketegangan dan kebingungan di antara karyawan. Masalah komunikasi ini sering kali menjadi pemicu konflik yang dapat mengganggu produktivitas karyawan (Oktrima, 2023). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh semua pihak dalam organisasi berjalan dengan baik dan terbuka.

Faktor pendukung untuk bisa menciptakan karyawan yang produktif yaitu dengan manajemen konflik yang baik di sebuah perusahaan. Konflik di tempat kerja adalah hal yang wajar dan hampir tidak mungkin dihindari, mengingat adanya perbedaan pendapat, nilai, dan tujuan di antara individu yang terlibat dalam suatu organisasi. Konflik dapat muncul antara karyawan dengan atasan, sesama karyawan, atau antara karyawan dan pihak eksternal perusahaan. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan motivasi karyawan, yang pada akhirnya akan menurunkan produktivitas (Wahyuni & Hasaniyah, 2019). Oleh karena itu, manajemen konflik yang efektif sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Manajemen konflik dalam organisasi tidak hanya melibatkan penyelesaian masalah yang ada, tetapi juga mengantisipasi potensi konflik yang dapat terjadi (Adawiah et al., 2022, hal.89-94). Salah satu cara untuk mengelola konflik dengan baik adalah dengan menciptakan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan, di mana semua pihak dapat menyampaikan pendapat, kekhawatiran, dan solusi dengan cara yang konstruktif (Wahyuni et al., 2019). Selain itu, perusahaan juga perlu menyediakan pelatihan bagi karyawan dan manajer untuk meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan konflik secara profesional dan efektif.

Menurut (Thomas, K. W., & Kilmann, 2020), seorang ahli di bidang manajemen konflik, menyebutkan bahwa manajemen konflik adalah proses untuk mengidentifikasi dan mengelola perbedaan antara individu atau

kelompok dalam organisasi dengan cara yang konstruktif, guna menciptakan solusi yang memuaskan semua pihak tanpa merusak hubungan antar pihak yang terlibat. Ketika konflik di tempat kerja dikelola dengan baik, dampaknya bisa sangat positif. Konflik yang diselesaikan dengan cara yang sehat dapat meningkatkan pemahaman antara individu yang terlibat, memperbaiki hubungan kerja, serta mendorong terciptanya ide-ide baru yang lebih inovatif (Adianta, 2021). Sebaliknya, jika konflik tidak ditangani dengan baik, hal itu dapat menyebabkan rasa frustrasi, menurunnya semangat kerja, bahkan mempengaruhi kesejahteraan mental karyawan.

Penelitian yang dilakukan pada CV ZAF Infinity Kediri, yang bergerak dalam industri ritel, menghadapi berbagai tantangan terkait komunikasi interpersonal dan manajemen konflik. Lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan di perusahaan menyebabkan komunikasi yang tidak efektif dan penanganan konflik yang buruk dapat memengaruhi produktivitas karyawan. Penting untuk melakukan analisis terhadap kedua faktor ini untuk mengetahui bagaimana mereka mempengaruhi kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Fenomena yang didapatkan saat melakukan observasi diantaranya terdapat masalah komunikasi di dalam organisasi yang menyebabkan kesalahpahaman antar karyawan, baik dalam hal pembagian tugas, ekspektasi pekerjaan, maupun hubungan interpersonal antar karyawan. Masalah-masalah ini dapat memperburuk hubungan kerja dan pada akhirnya berdampak pada produktivitas karyawan. Selain itu, konflik yang tidak dikelola dengan baik di CV ZAF Infinity juga turut berperan dalam penurunan tingkat kepuasan kerja karyawan, yang berujung pada turunnya produktivitas.

Meskipun komunikasi interpersonal dan manajemen konflik telah banyak diteliti dalam konteks organisasi, masih terdapat kekosongan dalam literatur yang secara spesifik mengkaji pengaruh kedua faktor tersebut terhadap produktivitas karyawan di industri ritel, khususnya pada perusahaan berskala menengah di daerah seperti Kediri. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih

berfokus pada sektor manufaktur atau perusahaan besar yang memiliki struktur organisasi yang berbeda. Menurut (Munandar, A. S., & Nurmala, 2022) menunjukkan bahwa konflik internal dan komunikasi memengaruhi produktivitas kerja karyawan di PT. Priskila Prima Makmur Citeureup-Bogor. Selain itu, studi oleh Sartika et al., (2022) menyoroti pentingnya manajemen konflik dan komunikasi internal dalam meningkatkan kepuasan kerja di industri kreatif, namun tidak secara langsung mengaitkan dengan produktivitas karyawan . Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terhadap produktivitas karyawan di CV ZAF Infinity Kediri.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terhadap produktivitas karyawan pada CV ZAF Infinity Kediri. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih baik bagi perusahaan dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif dan solusi manajerial untuk menangani konflik secara lebih baik. dari paparan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul yaitu **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Manajemen Konflik Terhadap Produktifitas Karyawan CV. ZAF Infinity Kediri”**

B. Identifikasi Masalah

CV ZAF Infinity Kediri menghadapi berbagai masalah terkait komunikasi interpersonal dan manajemen konflik antar karyawan. Komunikasi yang tidak efektif sering menyebabkan kesalahpahaman antar individu, yang memperburuk hubungan kerja dan menghambat kolaborasi. Konflik yang tidak dikelola dengan baik menciptakan ketegangan dalam tim, mengurangi motivasi, dan mempengaruhi kinerja karyawan. Masalah-masalah ini berpotensi menurunkan produktivitas karyawan, yang berujung pada pencapaian tujuan perusahaan yang tidak optimal. Analisis mendalam diperlukan untuk

memahami bagaimana komunikasi interpersonal dan manajemen konflik mempengaruhi produktivitas karyawan di CV ZAF Infinity Kediri.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini akan membatasi fokus pada analisis pengaruh komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terhadap produktivitas karyawan pada CV Zarv Infinity Kediri. Beberapa pembatasan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal (X_1)

Penelitian ini hanya akan memfokuskan pada komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan bawahan serta antar sesama karyawan, yang berkaitan dengan pembagian tugas, penyampaian informasi, dan pemecahan masalah dalam konteks pekerjaan..

2. Manajemen Konflik (X_2)

Penelitian ini hanya akan mencakup analisis terhadap jenis konflik yang terjadi di dalam perusahaan, yaitu konflik interpersonal antar individu atau kelompok karyawan, serta bagaimana konflik tersebut dikelola melalui pendekatan resolusi yang ada di CV ZAF Infinity Kediri.

3. Produktivitas Karyawan (Y)

Pengukuran produktivitas karyawan akan dibatasi pada aspek kinerja yang dapat diukur secara objektif, seperti pencapaian target, efisiensi dalam menyelesaikan tugas, serta kualitas kerja yang tercermin dalam hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

4. Objek yang Diteliti

Penelitian ini hanya akan dilakukan di CV ZAF Infinity Kediri, dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan survei kepada karyawan yang terlibat dalam aktivitas operasional perusahaan.

5. Subjek Penelitian (Karyawan CV ZAF Infinity Kediri)

Penelitian ini berfokus pada karyawan di perusahaan CV ZAF Infinity yang berlokasi di Kediri. Karyawan di sini adalah subjek utama yang diteliti

terkait dengan pengaruh komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terhadap produktivitas kerja mereka.

Dengan pembatasan ini, penelitian diharapkan dapat fokus pada pengaruh komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terhadap produktivitas karyawan, tanpa melibatkan faktor-faktor eksternal lainnya yang mungkin turut mempengaruhi produktivitas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan batasan masalah diatas, maka berikut merupakan rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian :

1. Apakah komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan CV. ZAF Infinity Kediri?
2. Apakah manajemen konflik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan CV. ZAF Infinity Kediri?
3. Apakah komunikasi interpersonal dan manajemen konflik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan CV. ZAF Infinity Kediri?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka berikut merupakan tujuan penelitiannya :

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas karyawan CV. ZAF Infinity Kediri.
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas karyawan CV. ZAF Infinity Kediri.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas karyawan CV. ZAF Infinity Kediri.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik secara praktis maupun teoritis, baik bagi perusahaan maupun dunia akademik. Manfaat penelitian ini akan terlihat dalam penerapan temuan-temuan yang dapat membantu perusahaan meningkatkan produktivitas karyawan melalui komunikasi interpersonal yang lebih baik dan manajemen konflik yang lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memperkaya pengetahuan dan literatur yang ada dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan pengaruh komunikasi dan manajemen konflik terhadap kinerja organisasi.

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Manajemen CV ZAF Infinity Kediri

Penelitian ini memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen perusahaan dalam memahami bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif dan manajemen konflik yang baik dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan hasil penelitian ini, manajemen dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam komunikasi dan pengelolaan konflik untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.

b. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran karyawan mengenai pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja dan hubungan kerja. Karyawan juga dapat memahami bagaimana cara mengelola konflik dengan baik, yang dapat membantu mereka dalam meningkatkan hubungan antar individu di tempat kerja, serta meningkatkan kinerja pribadi.

c. Bagi pengembangan Kebijakan Sumber Daya Manusia

Penelitian ini memberikan informasi yang dapat digunakan untuk merancang kebijakan sumber daya manusia yang lebih baik, terutama dalam hal pengembangan komunikasi yang lebih efektif dan teknik manajemen

konflik yang dapat diterapkan untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat Teoritis

a. Kontribusi terhadap Pengembangan Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam topik komunikasi interpersonal dan manajemen konflik. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh komunikasi dan manajemen konflik terhadap produktivitas karyawan, serta memberikan panduan lebih lanjut bagi penelitian-penelitian sejenis di masa depan.

b. Pemahaman Konsep Implementasi dalam Teori Komunikasi dan Manajemen Konflik

Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman lebih dalam mengenai konsep komunikasi interpersonal dan manajemen konflik dalam konteks organisasi. Dengan mempelajari dinamika komunikasi dan konflik yang terjadi dalam organisasi, penelitian ini dapat memperkaya teori yang ada, khususnya dalam penerapannya di dunia kerja dan perusahaan ritel.

c. Pengembangan Model Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan model teoritis yang menghubungkan komunikasi interpersonal dan manajemen konflik dengan produktivitas karyawan. Model ini dapat dijadikan acuan dalam penelitian lanjutan serta praktikum di perusahaan atau organisasi yang ingin meningkatkan kinerja dan efisiensi melalui komunikasi dan manajemen konflik yang efektif.