

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, KONFLIK KERJA DAN  
BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.BANK  
RAKYAT INDONESIA UNIT CAB.KUSUMA BANGSA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**NANDA LAILI HERMAWATI**

**NIM : 20181221178**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, KONFLIK KERJA DAN  
BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.BANK  
RAKYAT INDONESIA UNIT CAB.KUSUMA BANGSA SURABAYA**

**Diajukan guna memenuhi  
salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen**



**OLEH :**

**NANDA LAILI HERMAWATI**

**NIM : 20181221178**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nanda Laili Hermawati

Nim : 20181221178

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik Sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik Sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 21 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan,



Nanda Laili Hermawati

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, KONFLIK KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CAB. KUSUMA BANGSA SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**NANDA LAILI HERMAWATI**

**NIM : 20181221178**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tandatangan

Tanggal

1. Dr. Dina Novita, SE., MM

18-06-2023

2. Rina Maretasari, SM., M.SM

18-06-2023

Mengetahui,

Dekan,

Ketua

Program Studi,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM

Rina Maretasari, SM., M.SM.

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, KONFLIK KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CAB. KUSUMA BANGSA SURABAYA**

**Nama : NANDA LAILI HERMAWATI  
NIM : 20181221178**

**Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Senin / 17 Juli 2023  
Pukul : 13.00 WIB sampai dengan 14.30 WIB**

**Komisi Penguji terdiri dari**

**Ketua Penguji**

**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**

**Anggota I**

**Dr. Dina Novita, SE., MM**

**Anggota II**

**Rina Marensari, SM., M.SM.**

**Mengetahui,**

**Dekan,**

**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**

**Ketua**

**Program Studi,**

**Rina Marensari, SM., M.SM.**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi ini, penyelesaian proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik mengenai materi maupun penyajiannya. Atas segala bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Quality of Work Life*, Konflik Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa”, maka pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Rina Maretasari, SM., M.SM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

4. Ibu Dina Novita, SE., MM selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran juga tak pernah lelah memberi masukan berharga.
5. Ibu Rina Maretasari, SM., M.SM. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran juga tak pernah lelah memberi masukan berharga.
6. Segenap Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua orang tua saya, terimakasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan dan dukungan secara materi maupun nonmateri yang diberikan kepada saya, semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kalam.
8. Kepada pemilik nama Moch. Indra H. sebagai partner hidup saya terima kasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari-cari. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik, waktu, tenaga, pikiran, materi maupun moral kepada saya dan menjadi sosok pendamping dalam segala hal.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan hasil dan pembahasan yang terdapat dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun demi menyempurnakan skripsi ini dan semoga bisa bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Surabaya, 21 Juli 2023

Nanda Laili Hermawati



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Peneliti Terdahulu.....	30
C. Kerangka Konsep.....	33
D. Hipotesis.....	34
BAB II METODE PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan Peneliti.....	36
B. Definisi Operasional Variabel.....	36
C. Populasi dan Teknik Sampling.....	37
D. Objek/Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
E. Metode dan Teknik pengumpulan data.....	39

F. Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Kondisi Objektif Perusahaan (Profil Perusahaan) .....	45
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	50
BAB V PENUTUP .....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3. 2 Skor Kuesioner.....	39
Tabel 3.3 Pedoman interpretasi koefisien korelasi.....	43
Tabel 4. 1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan Status Karyawan.....	52
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden (X1).....	53
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden (X2).....	54
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden (X3).....	55
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden (Y).....	55
Tabel 4. 8 Uji Validitas (X1).....	56
Tabel 4. 9 Uji Validitas (X2).....	57
Tabel 4. 10 Uji Validitas (X3).....	58
Tabel 4. 11 Uji Validitas (Y).....	58
Tabel 4. 12 Uji Reabilitas.....	60
Tabel 4. 13 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 14 Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4. 15 Heterokedasitas.....	62
Tabel 4. 16 Uji Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Uji T.....	65
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Uji F.....	68

Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi.....	70
--	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian.....	33
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Cabang Kusuma Bangsa.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Surat ijin Penelitian.....	85
Lampiran 3 Surat Balasan dari Perusahaan.....	86
Lampiran 4 Surat Keterangan Dosen Pembimbing.....	87
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi.....	88
Lampiran 6 Keterangan Bebas Pinjam.....	89
Lampiran 7 Keterangan Bukti Plagiasi.....	90
Lampiran 8 Endorsement letter.....	91
Lampiran 9 Perbaikan Skripsi.....	92
Lampiran 10 Persetujuan Skripsi.....	93
Lampiran 11 Data Mentah Kuesioner.....	94

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, W., & Nugroho, K. (2020). Analisis Dampak Negatif Dari Terjadinya Konflik Antar Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Palembang. *Jibm*, 3(2), 122–133.
- Alfani, H. (2018). ANALISIS PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE (QWL) TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANK BRI SYARIAH CABANG PEKANBARU. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 1(1).
- Arif, M., Firdaus, M. A., & Rinda, R. T. (2020). Pengaruh Quality of Work Life Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(3), 445. <https://doi.org/10.32832/manager.v3i3.3913>
- Aryansah, I. (2013). Iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja karyawan. *Humanitas: Jurnal Psikologi Indonesia*, 10(1), 75–86.
- Azalea, S., & Himam, F. (2014). Kualitas Kehidupan Kerja Ditinjau dari Komitmen Karir dan Persepsi Gaya Kepemimpinan Transformasional. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 19(1), 51–62.
- Farmi, N., Apridar, A., & Bachri, N. (2021). Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kprk Lhokseumawe Dengan Motivasi Intrinsik Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 5(2), 84. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v5i2.3437>
- Julvia, C. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 16(1).
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Nanjundeswaraswamy, T. S. (2021). Nurses quality of work life: scale development and validation. *Journal of Economic and Administrative Sciences*.
- Pranitasari, D. (2020). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (S3)*.
- Pratiwi, K., & Himam, F. (2014). Kualitas kehidupan kerja ditinjau dari kepuasan kerja dan persepsi terhadap kinerja. *Jurnal Psikologi Undip*, 13(1), 42–49.
- Puspitasari, A., Adjie, S., & Chamidah, S. (2020). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Maju Hardware Madiun. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 27–34.  
<https://doi.org/10.24269/asset.v1i1.2555>
- Rahadi, D. R., & Susilowati, E. (2019). *Organizational Behavior*.
- Sinha, C. (2012). Factors affecting quality of work life: Empirical evidence from Indian organizations. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(11), 31–40.
- Siregar, S. C. (2020). *PENGARUH ETOS KERJA, KUALITAS KEHIDUPAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN*.
- Soetjipto, H. N. (2017). Quality Work of Life. In *Buku Referensi, K-Media*.



- Sudarmanto, E., Sari, D. P., Tjahjana, D., Wibowo, E., Mardiana, S. S., Purba, B., Purba, S., Tjiptadi, D. D., Kato, I., & Manalu, N. V. (2021). *Manajemen Konflik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sumarsono, S. (2003). *Ekonomi manajemen sumberdaya manusia dan ketenagakerjaan*. Graha Ilmu.
- Syawaludin, M. (2014). Memaknai Konflik dalam Perspektif Sosiologi Melalui Pendekatan Konflik Fungsional. *Tamaddun: Jurnal Kebudayaan Dan Sastra Islam*, 14(1), 1–18.
- Syuhada, I., & Amelia, W. R. (2021). Pengaruh Konflik Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Avsec Angkasa Pura. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (Jimbi)*, 2(2), 136–145.
- Veithzal, R., & Jauvani, E. (2003). *Manajemen Sumber daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Walangantu, A. R., Sumampouw, H. J., & Taroreh, H. S. (2018). Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Manado. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)*, 6(003).