

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Gultom, Wika Risda

2025

Pengaruh Karakteristik Individu, Budaya Organisasi Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Medan

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/893>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, BUDAYA
ORGANISASI DAN KONFLIK KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM
WITEL MEDAN**

SKRIPSI



OLEH:

WIKA RISDA GULTOM

200110068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, BUDAYA
ORGANISASI DAN KONFLIK KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM
WITEL MEDAN**

WIKI RISDA GULTOM

200110068

UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 16 Mei 2025

OMNIBUS OMNIA

UNIKA SANTO THOMAS

**Disahkan Oleh
Ketua Program Studi**

**Disetujui Dosen
Pembimbing**



Dr. Miska Triandir Tarigan, S.Sos., M.M.
NIDN : 0108108602

Anita Paulina Tinambunan S.E., M.Si
NIDN : 0003046301

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, BUDAYA
ORGANISASI DAN KONFLIK KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM
WITEL MEDAN

WIKI RISDA GULTOM
200110068

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 14 Mei 2025

Penguji I

Penguji II

Ria Veronika Sinaga SE., M.Si
NIDN : 0120116601

Dra. Betnir Perba, M.Si
NIDN : 0129086602

Ketua Penguji

Anita Paulina Pinumbunan S.E., M.Si
NIDN : 0003046301

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kornel Musib
NIDN : 0130090702

Ketua Program Studi



Dr. Miska Irat Dr. Tarigan, S.Sos., M.M.
NIDN : 010810800

HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wika Risda Gultom
NPM : 200110068
Depatemen : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Jenjang Program : Strata Satu
Judul Skripsi : PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU,
BUDAYA ORGANISASI DAN KONFLIK
KERJATERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. TELKOM WITEL MEDAN

Menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat, baik sebagian atau seluruhnya, pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, Mei 2025

WIKA RISDA GULTOM
NPM : 200110068

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Identitas

1. Nama : Wika Risda Gultom
2. Jenis kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Silando, 24 Mei 2000
4. Agama : Kristen Protestan
5. Nama Ayah : Jhonferi Gultom
6. Nama Ibu : Rasmida Simare-mare
7. Alamat Orang tua : Kec. Paranginan
8. Alamat Penulis : Medan Petisah
9. Nomor HP : 082362075525

II. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 173327 Bahalimbalo : 2008-2014
2. SMP Negeri 3 Muara : 2014-2017
3. SMA Swasta Raksana Medan : 2017-2020
4. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dari Universitas Katolik Santo Thomas Sumatera Utara Medan Tahun 2025

ABSTRAK

WIKA RISDA GULTOM, 20110068.2025. PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, BUDAYA ORGANISASI DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM WITEL MEDAN.

Pembimbing: Anitha Paulina Tinambunan, SE.MSI.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh karakteristik individu, budaya organisasi dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Witel Medan. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 40 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi yang dilaksanakan pada 40 orang karyawan pada PT. Telkom Witel Medan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan dengan bantuan SPSS versi 25. Teknik yang digunakan di dalam penelitian ini meliputi uji validitas, realibilitas, teknik asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (Uji F dan Uji t) dan analisis koefisien determinasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda dimana:

$$KK = 27,339 + 0,630 (X_1) + 0,433 (X_2) + 0,397 (X_3) + e_i$$

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel karakteristik individu, budaya organisasi, konflik kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Witel Medan. Sedangkan secara parsial karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Witel Medan dengan nilai koefisien regresi berganda adalah 0,630 dan nilai signifikan $0,002 < 0,05$ (lebih kecil dari nilai toleransi kesalahan). Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Witel Medan dengan nilai koefisien berganda 0,433 dengan nilai signifikan ($0,024 < 0,05$ (lebih kecil dari nilai toleransi kesalahan). Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Witel Medan dengan nilai koefisien regresi berganda 0,397 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ (lebih kecil dari nilai toleransi kesalahan).

Dari hasil penelitian dan juga pembahasan yang dilakukan sebaiknya PT. Witel Telkom Medan agar lebih meningkatkan dan mengembangkan indikator-indikator yang terdapat pada karakteristik individu, budaya organisasi dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Witel Medan.

Kata kunci: *Karakteristik Individu, Budaya Organisasi, Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga di dalam penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **‘PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, BUDAYA ORGANISASI DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM WITEL MEDAN**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Penulis Menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom SH, M, Hum selaku rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatra Utara.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe SE.Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatra Utara.
3. Ibu Dr. Miska Irani Br. Tarigan S. Sos, Mm selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatra Utara.
4. Ibu Esli Silalahi, SE, M.Si, Selaku sekretarias Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatra Utara.

5. Ibu Ria Veronika Sinaga, SE, M. Si, selaku dosen pembimbing Akademik yang sudah memberikan arahan, masukan dan dukungan kepada penulis.
6. Ibu Anitha Paulina Tinambunan, SE, M. Si, selaku dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah meluangkan waktu, dukungan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini selesai.
7. Ibu Ria Veronika Sinaga, SE, M. Si, selaku dosen penguji satu yang sudah banyak memberikan saran, masukan dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Dra. Betniar Purba, M. Si, selaku dosen kedua yang sudah banyak memberikan saran, masukan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan pendidikan bagi penulis. Seluruh Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatera Utara yang telah membantu melayani administrasi penulis demi kelancaran studi hingga penyusunan skripsi ini.
10. PT. Telkom Witel Medan yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dan ketersediaan karyawan dalam membantu penulis untuk melengkapi penelitian ini.
11. Teristimewa kepada Orang Tua penulis yang tercinta, Jhonferi Gultom dan Rasmida Simare-mare, yang telah memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, nasihat dan materi yang sangat dibutuhkan kepada penulis dalam menyelesaikan studinya.

12. Teristimewa juga kepada Wali penulis yang terkasih Jairus James Gultom dan Riani Saragi (+) yang sudah banyak memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang dan materi yang sangat dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan studinya.
13. Teruntuk Abang, Kakak Sepupu Dan Adik-Adik penulis yang sangat penulis sayangi. Terimakasih atas segala perhatian, kasih sayang dan doa-doa kalian untuk saya. Terimakasih juga karena sudah menjadi bagian dari motivator dan kisah dari skripsiku yang luar biasa ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan maka diperlukan adanya kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama bagi penulis.

Medan, Maret 2025

Wika Risda Gultom
NPM:200110068

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL`	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.1 Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	11
2.2 Karakteristik Individu	16
2.2.1 Pengertian Karakteristik Individu	16
2.2.2Faktor-faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu.....	18
2.2.3 Indikator Karakteristik Individu	19
2.3 Budaya Organisasi	21
2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi	21
2.3.2 Tipe-tipe Budaya Organisasi.....	22
2.3.3 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi	25

2.3.4 Indikator Budaya Organisasi.....	27
2.4 Konflik Kerja	29
2.4.1 Pengertian Konflik Kerja	29
2.4.2 Bentuk dan Jenis Konflik	30
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja.....	32
2.4.4 Indikator Konflik Kerja.....	34
2.5 Kinerja Karyawan	36
2.5.1 Pengertian Kinerja	36
2.5.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan	37
2.5.3 Indikator Kinerja Karyawan	39
2.6 Kerangka Berpikir.....	40
2.6.1 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan...	41
2.6.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	42
2.6.3 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	43
2.7 Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	47
3.2 Populasi dan Sampel	47
3.2.1 Populasi.....	47
3.2.2 Sampel.....	48
3.3 Operasionalisasi Variabel	48
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50

3.6 Teknik Analisis Data Model Pengukuran	51
3.6.1 Uji Validitas	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	52
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.7.1 Uji Normalitas.....	53
3.7.2 Uji Multikolinearitas	54
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.7.4 Uji Aautokorelasi	55
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.9 Uji Hipotesis	57
3.9.1 Uji t (Regresi Parsial)	58
3.9.2 Uji F (Regresi Simultan).....	59
3.10 Koefisien Determinasi (R_2).....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	61
4.1.1 Sejarah Singkat.....	61
4.1.2 Logo Perusahaan PT. Telkom Witel Medan	62
4.1.3 Visi dan Misi PT. Telkom Witel Medan.....	63
4.1.4 Nilai- Nilai PT. Telkom Witel Medan	64
4.1.5 Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Medan	65
4.2 Deskripsi Tentang Pengaruh Karakteristik Individu Budaya Organisasi, Konflik Kerja Terhadap Kinerja karyawan PT. Telkom Witel Medan.....	70

4.3	Gambaran Umum Responden	73
4.3.1	Karakteristik Responden	73
4.3.2	Tanggapan Reponden	76
4.4	Teknik Analisis Data.....	88
4.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Parsial	88
4.4.2	Uji Validitas dan Realibilitas Secara Simultan.....	94
4.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	96
4.5	Pengujian Hipotesis	103
4.5.1	Pengujian Secara Parsial (t).....	103
4.5.2	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	104
4.5.3	Koefisien Determinasi (R^2)	105
4.5.4	Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Medan.....	106
4.5.5	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Medan.....	107
4.5.6	Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Medan.....	108
4.5.7	Pengaruh Karakteristik Individu, Budaya Organisasi, Konflik Kerja PT. Telkom Witel Medan	108
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		113

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
1.1	Target Pasang Baru Jaringan Wifi Indihome PT. Telkom Witel Medan	5
1.2	Data Absensi karyawan PT. Telkom Witel Medan tahun 2023	6
3.1	Unit Pekerjaan PT. Telkom Witel Medan	47
3.2	Operasional variabel, indikator, dan skala pengukuran	49
3.3	Skala Likert	50
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
4.3	Karakteristik Individu Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
4.4	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Tentang Karakteristik Individu PT. Telkom Witel Medan	76
4.5	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Tentang Budaya Organisasi PT. Telkom Witel Medan	79
4.6	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Tentang Konflik Kerja PT. Telkom Witel Medan	82
4.7	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan PT. Telkom Witel Medan	85
4.8	Case Processing Summary	88
4.9	Reliability Statistics (X_1)	88
4.10	Item Total Statistics (X_1)	89
4.11	Case Processing Summary	89
4.12	Reliability Statistics (X_2)	90
4.13	Item Total Statistics (X_2)	90
4.14	Case Preprocessing Summary	91
4.15	Reliability Statistics (X_3)	91
4.16	Item Total Statistics (X_3)	92
4.17	Case Processing Summary (y)	92
4.18	Reliability Statistics (Y)	93
4.19	Item Total Statistics (YS)	93
4.20	Case Processing Summary	94
4.21	Reliability Statistics	94
4.22	Item Total Statistics	95
4.23	Hasil Uji Statistik	98
4.24	Uji Multikolonearitas	99
4.25	Hasil Uji Autokorelasi	101

4.26	Coefficients ^a	101
4.27	Hasil Pengujian Secara Parsila (uji t)	102
4.28	Annova ^a	105
4.29	Model Summary	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	45
4.1	Logo PT. Telkom Witel Medan	62
4.2	Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Medan	65
4.3	Tabel Normalitas	105
4.4	Hasil Analisis tabel Scartterplot	108



DAFTAR PUSTAKA

- Afandi Pandi (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Edisi 1. Riau: Zanafa Publising.
- Ardana, Komang (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Eko Sudarmanto, Sari Purnama, Tjahjana David dkk (2021) *Manajemen Konflik*. Makasar, Yayasan Kita Menulis.
- Enny, Widyaningrum M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.
- Fahmi, Irham. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Bandung*, Alfabeta.
- Fitriana, Y. (2003). *Manajemen Konflik: Strategi dan Teknik Mengelola Konflik di Tempat Kerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Flippo, Edwin B. (2003) *Principles Of Personal, Management (Prinsip-prinsip Manajemen personalia*, Edisi Keenam. Alih Bahasa: Sofian Cikmat. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, Imam. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hamali, A. (2018) *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kedua: Yogyakarta, CAPS.
- Ivancevich, Jhon M, Konopaske, Robert dkk (2007) *Organisasi Perilaku Struktur Proses* Edisi delapan. Jakarta Bina rupa aksara.
- James L. (2004) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kasmir (2016). *Manajemen Perbankan*, Edisi 3. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kreitner, R. & Kinicki. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior*, (Perilaku Organisasi). Edisi 10. PT. Andi, Yogyakarta. Alih Bahasa: Vivin Andhika Yuwono
- Mangkunegara, A. Prabu. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L Dan Jacson. (2002). *Human Recource Management. Essensial Perspekctive (Manajemen Sumber Daya Manusia)* Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat. Alih Bahasa Diana Angelica.

- Molan, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mondy, R Wayne. (2018). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia). Terjemahan Bayu Airlangga Jilid 1, Edisi 10*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Rivai, Veithzal. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi 2, Cetakan 7. Jakarta. Penerbit: Raja Grafindo. Persada
- Robbins, Judge & Coulter (2015). *Organizational Behavior (Perilaku Organisasi)*, Edisi Kesepuluh (Alih Bahasa Angelica). Jakarta, PT Index Kompleks Gramedia.
- Robbins, Stephen P. (2006) *Organizational Behavior, (Perilaku Organisasi)* Edisi ke Sepuluh. Alih Bahasa: Ratna Saraswati. Jakarta, Salemba Empat.
- Simamora, Bilson (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta Edisi Ke-3
- Sihotang, A. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Cetakan Pertama Jakarta: PT Pradnya Paramitha.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta
- Sudarmanto, dkk. (2021). *Manajemen Konflik*. Makassar, Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif; Kualitatif dan R & D*, Edisi 23. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Supriyanto, Budi. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Media Brilian.
- Tampubolon, Manahan P. (2008): *Perilaku Keorganisasian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tewal Bernhard, Adolfina, Merinda H.Ch, Pandowo dkk (2017). *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Patra Media Grafindo.
- Tjabolo, Siti Asiah. (2017) *Manajemen Konflik Teori dan Aplikasi Conflict*. Gorontalo, Pusaka Cendekia.
- Thoha, M. (2010). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. (2008) *Desain Penelitian Serta Sumber Daya Manusia dan Perilaku Karyawan*. Rajagrafindo, Jakarta

Wibowo, (2006) *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima PT Raja Grafindo Persada Jakarta.

Wirawan: (2010). *Konflik dan Manajemen konflik: Teori.Aplikasi, dan Penelitian* Jakarta, Salemba Humanika.

JURNAL

Mahdiyyah, Nurul (2024). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Acces Di Mojokerto (Doctoral dissertation, Universitas Islam Majapahit Mojokerto). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.Vol.8 No 2.E ISSN:2599-137X

Manoppo, Astrid. (2024). Pengaruh Karakteristik Individu, Profesionalisme, Pemberian Insentif, dan Motivasi Terhadap Kualitas Tenaga Kerja Pada PT. Telkom Manado. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, Vol4.no.7.2024. Hal. 111-133.

Purba, Vieska Shinura (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepribadian dan komitmen Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Telkom Witel Medan. *Cermin: Jurnal Penelitian*, Vol 4no,1,2018, Hal 1-15.

