

Pengaruh Konflik Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Ni Putu Intan Rajinda¹ Anita Nur Masyiah²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: intanrajinda@gmail.com¹ anita.nur@sttkd.ac.id²

Abstrak

Adanya keragaman di antara individu-individu dapat menciptakan potensi konflik dalam suatu perusahaan, yang pada akhirnya merupakan sesuatu yang tak dapat dihindari. Dari munculnya suatu masalah dalam pekerjaan dan cara kelompok atau individu mengatasi masalah tersebut dengan cara positif atau negatif dapat membentuk budaya dalam organisasi tersebut. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan dari konflik kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Metode yang dipergunakan pada penelitian ini yakni metode kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali di bagian unit *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* pada bulan Oktober 2023-Januari 2024. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan penggunaan instrumen non-tes, yaitu penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan kepada 50 responden. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dan uji F. Selanjutnya, analisis data dalam pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil analisis memperlihatkan pada uji validitas serta uji reliabilitas seluruh item pada variabel konflik kerja, budaya organisasi, dan kinerja karyawan adalah valid dan reliabel. Hasil pada uji t yaitu konflik kerja menghasilkan nilai berpengaruh secara parsial pada kinerja karyawan serta budaya organisasi berdampak secara parsial pada kinerja karyawan. Selanjutnya dilangsungkan uji F yang menghasilkan konflik kerja serta budaya organisasi secara simultan ataupun bersama-sama berpengaruh pada kinerja karyawan. Pada uji koefisien determinasi memperlihatkan bahwasanya variabel Konflik Kerja dan Budaya Organisasi mempunyai hubungan serta pengaruh sejumlah 53,8% terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Konflik Kerja, Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi aspek yang krusial dan sangat penting bagi perusahaan. Manusia disebut sebagai roda penggerak operasional dan menjadi aset dalam suatu perusahaan. Berkembang dan tercapainya tujuan organisasi hanya bisa terwujud jika organisasi tersebut mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas. Pengukuran kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan pengevaluasian kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik akan dapat menaikkan efektivitas organisasi yang dapat membantu organisasi supaya meraih tujuan-tujuan organisasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Antika (2019) faktor yang berdampak pada kinerja seorang karyawan diantaranya konflik yang timbul di lingkungan kerja dan budaya dalam suatu organisasi tersebut. Sumber daya manusia dapat diartikan sebagaimana kekuatan yang bersumber dari individu-individu pada perusahaan. Karyawan tidak dapat dikelola dan dikendalikan dengan cara yang sama seperti mesin. Setiap individu pada dasarnya memiliki sifat yang unik serta adanya perbedaan dalam latar belakang, kebutuhan, harapan, pemikiran, dan perilaku masing-masing. Adanya

keragaman di antara individu-individu dapat menciptakan potensi konflik dalam suatu perusahaan, yang pada akhirnya merupakan sesuatu yang tak dapat dihindari.

Konflik dalam suatu perusahaan terjadi pada berbagai bentuk yakni jenis yang selalu berputar dalam hubungan individu dan kelompok. Terjadinya perubahan-perubahan dan pandangan yang berbeda dapat menimbulkan gesekan-gesekan yang akan menjadi suatu masalah hingga timbulnya konflik. Sumber utama timbulnya konflik sesungguhnya dari adanya perbedaan kepentingan (Kusworo, 2019). Perubahan dalam suatu perusahaan sangat sering terjadi, begitu pula di Unit *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. *Airport Operation Landside dan Terminal (AOLT)* memiliki fungsi tugas sebagai pengaturan dan pemberi informasi penerbangan, pengawasan operasional area terminal dan ruang tunggu, serta pengukuran *Level of Service (LOS)*. Dalam pelaksanaan tugasnya AOLT memerlukan koordinasi dengan unit-unit lain.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara yang memiliki arus lalu lintas penerbangan yang padat baik penerbangan domestik dan internasional. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai menjadi salah satu bandara besar di Indonesia yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Bandara Ngurah Rai melayani penerbangan domestik dan internasional dengan total 15 – 25 juta penumpang per tahun (*aci.aero*). Adanya pergerakan arus penumpang yang padat setiap harinya menyebabkan karyawan dituntut untuk bekerja dengan cekatan dan dapat cepat tanggap jika terdapat masalah yang muncul agar tercapainya *service excellent*. Dalam pengamatan penulis selama kegiatan praktek kerja lapangan yang dimulai pada bulan Agustus sampai Oktober 2023, setiap harinya terjadi perubahan terkait penerbangan seperti perubahan tempat parkir pesawat, perubahan *gate* atau ruang tunggu, perubahan status dan jadwal penerbangan seperti keterlambatan penerbangan (*flight delayed*) dan pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*), perubahan penempatan *check-in counter*, hingga permasalahan fasilitas yang tidak memadai (kekurangan *queue line*, tidak termuthakhirnya data informasi penerbangan di *Flight Information Display System (FIDS)*, *conveyor belt* rusak).

Seringnya terdapat pegawai dari unit-unit lain yang melakukan perubahan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur kerja. Salah satu contoh permasalahan yang terjadi yaitu unit lain yang melakukan pengambilan keputusan sepihak terhadap perpindahan ruang tunggu (*gate*) penumpang tanpa adanya pemberitahuan lebih awal dengan pihak AOLT dan unit terkait sehingga menimbulkan beberapa permasalahan seperti kebingungan pada penumpang akibat perpindahan ruang tunggu, adanya keluhan dari unit lain karena terdapat perubahan dari perencanaan awal, hingga permasalahan pada komunikasi yang menimbulkan konflik antar unit. Masalah serta perubahan yang timbul jika tidak dikoordinasikan dan dikomunikasikan akan berakibat menimbulkan konflik sehingga akan memberikan efek domino timbulnya permasalahan lain yang dapat merugikan banyak pihak.

Individu-individu dalam organisasi mengalami banyak ketidakpastian. Adanya perubahan lingkungan, ekonomi, dan perkembangan teknologi yang sangat pesat menuntut manusia dan perusahaan untuk bisa beradaptasi. Perubahan yang terjadi dari eksternal organisasi seperti contoh pengambilan keputusan terkait penerbangan yang tidak dikoordinasikan dengan unit-unit yang terlibat secara tidak langsung mempengaruhi budaya di dalam organisasi itu sendiri. Dari munculnya suatu masalah dalam pekerjaan dan cara kelompok atau individu mengatasi masalah tersebut dengan cara positif atau negatif dapat membentuk budaya dalam organisasi tersebut. Budaya organisasi menggambarkan identitas dari organisasi serta memberikan pengaruh terhadap para anggota organisasi untuk bisa melihat diri sebagai elemen dari organisasi.

Menurut Wicaksono (2023) budaya organisasi merujuk pada nilai-nilai, norma-norma, serta keyakinan-keyakinan yang membentuk perilaku, sikap, dan interaksi dalam sebuah organisasi. Budaya organisasi memiliki peran yang signifikan dalam membentuk cara kerja perusahaan serta berdampak langsung pada pencapaian kinerja dan kesuksesan perusahaan dan karyawan. Ketika budaya tersebut kuat dan positif, maka perusahaan dapat diberdayakan untuk mencapai target yang direncanakan, meningkatkan efisiensi, dan memaksimalkan profit. Melihat dari kondisi serta latar belakang yang sudah dijabarkan, penulis tertarik supaya malamh sesungguhnya penelitian terkait: "Pengaruh Konflik Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Airport Operation Landside And Terminal (Aolt) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai." Dari hasil latar belakang yang sudah dijabarkan, bisa dirumuskan permasalahan pada penelitian ini yakni: Apakah konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*? Apakah budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*? Apakah konflik kerja dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*? Dari hasil rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian yakni sebagaimana berikut: Untuk mengetahui pengaruh secara parsial konflik kerja terhadap kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial budaya organisasi terhadap kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan konflik kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai*.

Landasan Teori

Konflik Kerja

Konflik berasal dari kata *configere, conflictum* (saling berbenturan) yakni seluruh bentuk benturan, tabrakan, tidak selarasana, ketidakserasian, pertentangan, perkelahian, oposisi serta interaksi-interaksi antagonis yang bertentangan (Kusworo, 2019). Menurut Sudarmanto, dkk (2021), konflik mampu didefinisikan sebagaimana suatu proses yang dimulai saat salah satu pihak merasa bahwasanya pihak lain sudah berpengaruh pada sesuatu yang menjadi perhatian ataupun kepentingan pihak pertama secara negatif. Definisi tersebut mencakup beragam konflik yang timbul dalam suatu organisasi, seperti ketidakcocokan tujuan, perbedaan interpretasi informasi, ketidakpahaman yang timbul karena harapan perilaku yang berbeda, dan sebagainya. Dari teori mengenai konflik diatas dapat dimengerti bahwa konflik adalah hal yang memiliki konotasi negatif pada individu ataupun kelompok. Konotasi negatif dapat berupa bentuk pertentangan, ketidaksesuaian, ketidakselarasan, ataupun perbedaan pendapat dan tujuan.

Terdapat berbagai pengertian mengenai konflik kerja menurut para ahli, yang setiap teori tersebut memiliki persepsinya masing-masing. Dari pengertian konflik menurut para ahli yang sudah dipaparkan diatas, mampu diambil pemahaman bahwasanya konflik kerja memiliki pengertian suatu kondisi perbedaan, ketidaksesuaian, dan ketidakharmonisan antara dua individu ataupun dua kelompok pada suatu organisasi ataupun perusahaan akibat adanya kendala atau ketidaksepakatan dalam komunikasi, persepsi, status, nilai, tujuan, serta sikap, yang mengakibatkan munculnya hambatan bagi salah satu pihak ataupun kedua belah pihak. Konflik juga memiliki arti dan peran positif terhadap suatu kelompok atau organisasi. Menurut Kartini Kartono dalam Kusworo (2019) adanya konflik yang positif dikaitkan dengan hal-hal

yang konstruktif seperti petualangan, pembaharuan, inovasi, kreasi, pertumbuhan, pemutakhiran, rasionalisasi, serta pengembangan produk.

Budaya Organisasi

Budaya organisasi yakni kerangka asumsi, nilai, serta keyakinan umum yang menentukan cara organisasi memperlakukan individu. Keyakinan yang tercipta tersebut sangat mempengaruhi individu-individu di perusahaan dan mengontrol cara mereka berpakaian, berperilaku, dan melakukan pekerjaan mereka. Budaya tertentu dalam suatu organisasi diciptakan dan dilestarikan oleh setiap organisasi, yang dimana menetapkan standar dan batasan tindakan para anggota organisasi (Bamidele, 2017). Menurut Robbins dan Judge (2015) budaya organisasi merupakan sistem bersama yang diterapkan oleh anggota organisasi, yang membedakan organisasi tersebut dari yang lain. Memberikan penilaian terhadap organisasi, kemudian, memberikan gambaran holistik tentang karakteristik yang terbentuk dalam organisasi dan memberikan dasar bagi pengertian bersama kepada anggota mengenai organisasi, bagaimana setiap tindakan dijalankan di dalamnya, serta norma perilaku yang seharusnya diikuti. Akpa et al. (2021) mendefinisikan budaya organisasi sebagai sesuatu yang holistik, ditentukan secara historis (oleh pendiri atau pemimpin), berhubungan dengan hal yang dipelajari para antropolog (misalnya ritual dan simbol), dikonstruksi secara sosial (diciptakan dan dilestarikan oleh sekelompok orang yang bersama-sama membentuk organisasi), lunak, dan sulit diubah. Berdasarkan pengertian mengenai budaya organisasi oleh para peneliti diatas dapat diartikan bahwaasanya budaya organisasi adalah kumpulan asumsi, nilai, norma-norma, serta keyakinan yang berpengaruh padaa perilaku individu pada organisasi. Budaya yang telah ada dalam organisasi terbentuk dari para pendiri atau pemimpin dan diwariskan beserta dipertahankan oleh organisasi itu sendiri secara turun temurun. Budaya organisasi mencerminkan cara kelompok dalam organisasi menciptakan serta mempertahankan norma, nilai, serta batasan tindakan, membentuk identitas dan karakteristik unik dari suatu organisasi.

Kinerja Karyawan

Kinerja mencakup hasil yang dihasilkan dari tindakan yang dilakukan karyawan berdasarkan keahlian dan keterampilan. Dalam lingkungan organisasi, kinerja karyawan merupakan hasil dari keterampilan, upaya, dan kemampuan semua orang karyawan berkontribusi dalam peningkatan produktivitas organisasi yang mengarah pada pencapaian tujuannya (Dahkoul, 2018). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan ketika melangsungkan tugasnya, sejalan dengan standar ataupun kriteria tertentu yang relevan dengan pekerjaan yang diemban (Robbins et al., 2016). Ahmad et al., (2015) menjelaskan bahwasanya kinerja karyawan ditentukan melalui berbagai kapasitas seperti tingkat manusia, teknologi, organisasi serta kelembagaan. Berawal dari manajemen lini atas, namun hasilnya diraih dari lini bawah (karyawan). Perusahaan yang memiliki kinerja tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih besar di antara para karyawannya, sementara terkadang perusahaan yang menunjukkan kinerja keuangan yang buruk juga memiliki tingkat kepuasan yang sama di antara para karyawannya. Dari definisi yang telah dijabarkan dapat diambil kesimpulan bahwasanya kinerja karyawan yakni hasil yang diperoleh karyawan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan saat melangsungkan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Bandar Udara

Menurut undang-undang Nomor 1 Tahun 2009, bandar udara didefinisikan sebagai area di daratan atau perairan yang memiliki batasan tertentu yang digunakan sebagai lokasi pendaratan serta lepas landas pesawat udara, proses naik turun penumpang, pemuatan dan pembongkaran barang, serta sebagai tempat untuk pindah dari satu moda transportasi ke moda transportasi lainnya. Bandar udara juga dilengkapi dengan fasilitas keselamatan serta keamanan penerbangan. Dalam annex 14 oleh ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandara didefinisikan sebagai suatu area tertentu di daratan ataupun perairan (termasuk bangunan apa pun, instalasi serta peralatan) yang dimaksudkan saat dipergunakan juga seluruhnya ataupun sebagaimana saat kedatangan, keberangkatan serta pergerakan pesawat. Berdasarkan teori-teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian bandar udara yakni suatu wilayah tertentu daratan ataupun perairan yang dirancang untuk mendukung operasi pesawat udara dan layanan terkait penerbangan diantaranya keamanan, keselamatan, dan mobilitas penumpang serta kargo. Di Indonesia sendiri, salah satu penyedia jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dilakukan oleh PT Angkasa Pura. PT Angkasa Pura menjadi perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai pengoperasi bandar udara komersial. Perusahaan ini terbagi kedalam dua anak perusahaan yakni PT Angkasa Pura 1 yang melayani pengelolaan 15 bandar udara di Indonesia bagian timur serta PT Angkasa Pura 2 sebagai pengelolaan 20 bandar udara yang terletak di Indonesia bagian barat. Pengelolaan dilakukan secara terpusat dengan pembagian kantor cabang di setiap daerah bandara tersebut berada.

Bandar Udara Internasional Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai atau dikenal dengan Bandara Ngurah Rai menjadi salah satu bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura 1. Bandara Ngurah Rai memiliki kode IATA yaitu DPS dan kode ICAO yaitu WADD (dahulu WRRR). Bandara ini terletak di Kabupaten Badung tepatnya di Jalan Raya I Gusti Ngurah Rai, Provinsi Bali. Bandara Ngurah Rai melayani penerbangan domestik dan internasional. Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en Waterstaats (Departemen Pekerjaan Umum). Terdapat landasan pacu berupa airstrip sepanjang 700 M yang terbuat dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan airstrip ini awalnya sebagai Pelabuhan Udara Tuban (Pancane & Suarlane, 2018). Berdasarkan data Airport Council International (ACI), Bandara Ngurah Rai melayani penumpang rata-rata sebesar 15-25 juta per tahunnya (*aci.aero*). Pada periode semester satu 2023 Bandara Ngurah Rai telah melayani 9.744.321 pergerakan penumpang serta 64.648 pergerakan pesawat udara selama periode semester satu tahun 2023 (ap1.co.id).

Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki unit yang memberikan pelayanan kepada para pengguna bandar udara di area sisi darat (*landside*) dan terminal bandar udara yang dinamakan Unit *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT). AOLT merupakan bagian dari *Airport Operation Control Center* (AOCC).

Keterlambatan Penerbangan (*Flight Delayed*) dan Pembatalan Penerbangan (*Cancelation of Flight*)

Berkenaan dengan penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada perusahaan angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia, hasil dari Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 sudah dihasilkan: Keterlambatan

penerbangan (*flight delayed*, merujuk pada situasi di mana waktu keberangkatan ataupun kedatangan pesawat tidak selaras dengan jadwal yang sudah ditentukan. Hal ini menunjukkan perbedaan waktu antara jadwal yang dijadwalkan dengan waktu yang sebenarnya terjadi. Pembatalan penerbangan (*cancellation of flight*) merujuk pada situasi di mana suatu penerbangan tidak berlangsung selaras dengan jadwal yang telah ditetapkan. Dalam PM 89 Tahun 2015 disebutkan keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dihitung berdasarkan perbedaan waktu pada waktu keberangkatan dan kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan dan kedatangan yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat *pesawat block on* dan parkir di *apron* bandara tujuan. Keterlambatan penerbangan terbagi pada 6 (enam) kategori keterlambatan, diantaranya yakni: Kategori 1: Keterlambatan antara 30 hingga 60 menit; Kategori 2: Keterlambatan antara 61 hingga 120 menit; Kategori 3: Keterlambatan antara 121 hingga 180 menit; Kategori 4: Keterlambatan antara 181 hingga 240 menit; Kategori 5: Keterlambatan lebih dari 240 menit; dan Kategori 6: Pembatalan penerbangan.

Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yunianto	(2023)	Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Internal dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Arga Beton Gresik	Berdasarkan penelitian yang dilangsungkan di PT Arga Beton Indah Kedamean Gresik didapatkan hasil Budaya Organisasi berakibat secara signifikan pada kinerja karyawan di PT Arga Beton Indah Kedamean Gresik, Komunikasi Internal tidak berakibat secara signifikan pada Kinerja karyawan di PT Arga Beton Indah Kedamean Gresik, Konflik Kerja berakibat secara signifikan pada kinerja karyawan di PT Arga Beton Indah Kedamean Gresik. Budaya Organisasi, Komunikasi Internal dan Konflik Kerja secara simultan berakibat secara signifikan pada kinerja karyawan di PT Arga Beton Indah Kedamean Gresik.
2.	Astutik	(2016)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang	Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya disiplin kerja secara parsial memiliki dampak positif serta signifikan pada kinerja pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, demikian juga budaya organisasi memiliki dampak positif dan signifikan secara parsial pada kinerja pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
3.	Mamahit	(2016)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening	Berdasarkan hasil analisa dan penelitian maka dapat disimpulkan : (1) Gaya kepemimpinan berdampak secara positif serta signifikan pada komitmen organisasi (2) Konflik kerja berdampak secara negatif serta signifikan pada komitmen organisasi (3) Stres kerja berdampak secara negatif serta signifikan pada komitmen organisasi (4) Kepemimpinan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan pada kinerja pegawai. (5) Stres kerja memiliki dampak yang positif serta signifikan pada kinerja pegawai. (6) Konflik kerja mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kinerja pegawai. (7) Komitmen pada organisasi tidak mempunyai dampak yang signifikan pada kinerja pegawai.

Terdapat persamaan pada penelitian yang sudah ada dan pada penelitian yang akan dilangsungkan oleh penulis yakni pada ruang lingkup terkait konflik kerja, budaya organisasi, serta kinerja karyawan. Perbedaan dari penelitian yang akan dilangsungkan oleh penulis dengan penelitian sebelumnya terdapat pada tempat dan subjek yang akan diteliti, penulis akan melakukan penelitian terhadap karyawan Unit *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Hipotesis

Hipotesis menjadi jawaban sementara pada rumusan permasalahan penelitian, yang mana rumusan permasalahan penelitian tersebut sudah diungkapkan pada bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2022). Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagaimana berikut:

H1: Konflik kerja secara parsial berpengaruh pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

H2: Budaya organisasi secara parsial berpengaruh pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

H3: Konflik kerja serta budaya organisasi secara simultan berdampak pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mempergunakan metode penelitian kuantitatif dan dengan data primer. Menurut Creswell (2014) metode kuantitatif bisa diartikan sebagaimana metode penelitian yang berlandaskan pada pengetahuan *post-positivis*. *Post-positivis* merupakan metode saintifik atau penelitian sains menggunakan penelitian dengan menguji teori tertentu, lalu mengumpulkan data baik yang mendukung maupun yang membantah teori tersebut, baru kemudian membuat perbaikan-perbaikan lanjutan sebelum dilakukan pengujian ulang. Metode kuantitatif adalah pendekatan untuk menguji suatu teori dengan cara menguraikan hipotesis-hipotesis yang spesifik, sehingga mengumpulkan data saat mendukung ataupun menolak hipotesis tersebut. Data dikumpulkan menggunakan instrumen khusus yang dirancang supaya menilai perilaku tertentu, dan informasi yang diperoleh dianalisis mempergunakan prosedur statistik serta pengujian hipotesis. Dalam Sugiyono (2022), metode penelitian kuantitatif menganut filsafat positivisme yang dimana memandang realitas gejala/gejala/fenomena bisa dikelompokkan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, serta hubungan gejala bersifat sebab akibat. Dalam penelitian, sumber data merupakan faktor yang fundamental yang menjadi penentu dalam metode pengumpulan data. Pada penelitian yang dilangsungkan penulis, sumber data mempergunakan data primer. Menurut Sugiyono (2022) data primer menjadi sumber data yang secara langsung membagikan data kepada pengumpul data.

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali di bagian *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)*. Waktu penelitian dilangsungkan pada bulan Oktober 2023 – Januari 2024. Sugiyono (2022) menjelaskan bahwasanya populasi merupakan obyek/subyek dalam wilayah yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti dengan tujuan dipelajari lalu ditarik suatu kesimpulan. Selaras dengan judul penelitian yang diangkat yaitu Pengaruh Konflik Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, populasi yang dipergunakan yakni seluruh karyawan unit *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandar Udara Internasional Ngurah Rai dengan jumlah 52 karyawan. Sampel menjadi bagian yang representatif (mewakili) dari jumlah serta karakteristik dari populasi. Karena cakupan populasi besar sehingga tidak memungkinkan peneliti agar mempelajari keseluruhan populasi dikarenakan aspek seperti

keterbatasan dana, waktu, serta tenaga, maka dari itu sampel bisa diambil dan dimanfaatkan oleh peneliti (Sugiyono, 2022). Teknik sampling yang dipergunakan pada penelitian ini *sampling* jenuh. Pada Sugiyono (2022), *sampling* jenuh menjadi teknik pengambilan sampel dengan mempergunakan seluruh anggota populasi dipergunakan sebagaimana sampel dengan tujuan menghasilkan generalisasi dengan kesalahan yang relatif kecil. Pada penelitian ini akan mempergunakan target dengan jumlah keseluruhan populasi yaitu 52 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Kadir (2010) data dapat dikumpulkan melalui tes serta non tes. Instrumen pengumpulan dengan tes sebagai contoh seperti tes kemampuan (tes IQ dan bakat serta tes hasil belajar (kognitif). Sementara guna pengumpulan data non-tes berupa angket (data faktual), skala (data aspek psikologis atau konsep), pedoman wawancara (data tentang uraian atau penjelasan lisan), dan pedoman observasi (mengamati perilaku obyek atau subyek). Pada penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan metode pengumpulan data non-tes, yakni melalui penggunaan kuesioner (data faktual). Kuesioner merupakan sebuah alat pengelompokan data yang memanfaatkan pertanyaan ataupun pernyataan tertulis yang seharusnya dijawab oleh responden. Penggunaan kuesioner sangat sesuai ketika jumlah responden dalam penelitian cukup besar serta tersebar di berbagai wilayah. (Sugiyono, 2022) Creswell (2014) menjelaskan bahwa penelitian menggunakan survei bertujuan untuk menggambarkan secara numerik tren, sikap, ataupun pendapat pada suatu populasi tertentu melalui penyelidikan terhadap sampel representatif pada populasi tersebut. Penelitian meliputi studi *cross-sectional* serta *longitudinal* dengan kuesioner. Skala pengukuran data yang dipergunakan pada kuesioner mempergunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa skala Likert menjadi metode yang dipergunakan saat mengevaluasi sikap, pendapat, serta persepsi seseorang pada fenomena sosial atau subjek tertentu. Pengukuran memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif yang berupa kata-kata serta pemberian skor. Pengukuran pada penelitian ini mempergunakan interval penilaian 1 – 4.

Menurut Hertanto (2017), modifikasi skala likert menjadi empat tingkat bertujuan supaya menghilangkan kelemahan yang didapati pada dalam skala likert lima tingkat. Alasan dari modifikasi dengan meniadakan kategori jawaban yang berada di tengah (netral atau ragu-ragu) yaitu: (1) kategori *undeciden* (netral atau ragu-ragu) tersebut mempunyai arti ganda, dapat diartikan belum bisa memutuskan ataupun memberi jawaban, (2) kategori jawaban yang *undeciden* (netral atau ragu-ragu) cenderung mendorong responden untuk memilih opsi tengah, yang dapat mengakibatkan hilangnya sejumlah besar data dalam penelitian. Dampaknya adalah berkurangnya informasi yang bisa didapatkan dari para responden, (3) modifikasi kategori Sangat Setuju – Setuju – Tidak Setuju – Sangat Tidak Setuju bertujuan supaya meninjau kecenderungan pendapat responden ke arah setuju ataupun ke arah tidak setuju.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan supaya mengetahui pengaruh konflik kerja dan budaya organisasi pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Berikut merupakan hasil dari analisis dalam penelitian ini: Tujuan dari penelitian ini yakni untuk memahami dampak konflik kerja dan budaya organisasi pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Berikut merupakan hasil analisis dari penelitian ini.

1. Uji Validitas. Setiap item pernyataan pada setiap variabel mempunyai nilai r hitung lebih besar daripada r tabel yaitu >0.279 berdasarkan r tabel dengan signifikansi kesalahan 5% dengan $N = 50$ responden. Maka bisa ditarik kesimpulan bahwasanya data yang didapat dikatakan valid.
2. Uji Reliabilitas. Hasil dari pengolahan data uji reliabilitas menunjukkan variabel konflik kerja (X1) mendapatkan nilai sejumlah 0,771, variabel budaya organisasi (X2) mendapatkan nilai sejumlah 0,771, dan variabel kinerja karyawan (Y) mendapatkan nilai sejumlah 0,728. Variabel konflik kerja (X1), variabel budaya organisasi (X2), serta variabel kinerja karyawan (Y) memiliki nilai $\alpha > 0,60$. Sehingga berdasarkan syarat yang telah ditentukan, dapat diambil kesimpulan yaitu kuesioner yang dipergunakan pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel atau konsisten.
3. Uji Normalitas. Hasil dari uji normalitas pada uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu berada diatas nilai signifikansi pada nilai $0,200 > 0,05$. Maka bisa ditarik kesimpulan bahwasanya hasil nilai residual variabel memenuhi standar nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 sehingga mampu dikatakan data penelitian telah terdistribusi secara normal dan selanjutnya bisa melakukan pengujian tahap selanjutnya yaitu analisis regresi berganda.
4. Analisis Linear Berganda. Berdasarkan *output* dari pengolahan data pada SPSS pada tabel 4.8 bisa dijabarkan hasil persamaan regresi bila terdapat dua variabel bebas yakni: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ $Y = 7.491 + 0.337 + 0.376$ Persamaan tersebut bisa diartikan sebagaimana berikut:
 - a. Nilai a yaitu 7.491 adalah konstanta regresi (bernilai positif) yang dimana suatu keadaan variabel kinerja karyawan (Y) belum terpengaruhi oleh variabel lainnya yakni variabel konflik kerja (X1) dan variabel budaya organisasi (X2). Variabel dependen (kinerja karyawan) tidak akan mengalami perubahan jika variabel independen (konflik kerja dan budaya organisasi) tidak ada atau bernilai 0.
 - b. Nilai b_1X_1 (nilai koefisien X1) yaitu 0.337 (bernilai positif) yang artinya didapati hubungan yang positif antara konflik kerja serta kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwasanya ketika tingkat konflik kerja (X1) mengalami peningkatan sebesar 1%, kinerja karyawan (Y) cenderung bertambah sejumlah 0.337 persen, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.
 - c. Nilai b_2X_2 (nilai koefisien X2) yaitu 0.376 (bernilai positif) yang artinya didapati hubungan positif pada budaya organisasi serta kinerja karyawan. Ini mengindikasikan bahwasanya ketika tingkat Budaya Organisasi (X2) mengalami peningkatan sejumlah 1%, kinerja karyawan (Y) cenderung mengoptimalkan sebesar 0.376%, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.
5. Uji t (*t-test*). Bisa dilihat nilai t -tabel yang didapat dari masing-masing variabel. Sebelum menentukan diterima ataupun ditolaknya H_0 dan H_1 , maka seharusnya mencari nilai t -tabel tabel berdasarkan signifikansi α (alpha) yang digunakan yaitu sebesar 5%. Rumus mencari t -tabel:
 $T \text{ tabel} = (a/2 : n-k)$
 $T\text{-tabel} = (0,05/2 : 50-3)$
 $T\text{-tabel} = (0,025 : 47)$
 $T\text{-tabel} = 2,685$ Maka ditemukan nilai t -tabel adalah sebesar 2,685.
 - a. Uji Parsial Variabel Independen Konflik Kerja (X1). **Hipotesis:** Konflik kerja secara parsial berpengaruh pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Nilai t hitung yakni 3,354. Perbandingannya dengan nilai t -tabel, yaitu 2,685, menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai

t tabel, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sehingga, bisa disimpulkan bahwasanya H1 diterima. Selain itu, signifikansi dari variabel Konflik Kerja (X1) adalah 0,002. Karena nilai signifikansi $0,002 < \alpha = 0,05$, maka bisa disimpulkan bahwasanya H1 juga diterima. Sehingga, bisa disimpulkan bahwasanya variabel Konflik Kerja secara parsial berpengaruh serta signifikan pada Kinerja Karyawan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilangsungkan oleh Mamahit (2016), yang memperlihatkan bahwasanya konflik kerja memiliki dampak positif serta signifikan pada kinerja pegawai. Menurut Kusworo (2019) konflik kerja dapat berdampak positif bagi individu maupun organisasi beberapa seperti dapat menilai orang lebih baik jika terdapat perbedaan pendapat, pola pikir, maupun perilaku. Jika konflik tersebut dapat di manajemen lebih baik maka akan menghasilkan manfaat bagi organisasi. Konflik juga dapat menghasilkan solusi yang memuaskan bagi pihak yang berkonflik. Hal yang dulunya dianggap sebagai masalah dan kurang kondusif untuk tahap selanjutnya dapat ditingkatkan menjadi lebih baik sehingga adanya revitalisasi budaya kerja yang memberikan inovasi-inovasi baru serta mampu mengoptimalkan kinerja individu maupun organisasi. Oleh karena itu semakin tinggi diketahui penyebab dari konflik yang terjadi maka semakin meningkatnya kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional Ngurah Rai, dengan demikian hipotesis terbukti.

b. Uji Parsial Variabel Independen Budaya Organisasi (X2). **Hipotesis:** Budaya organisasi secara parsial berpengaruh pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Nilai t hitung sebesar 3,457. Jika dibandingkan dengan nilai t-tabel yaitu 2,685, t hitung pada hipotesis ini juga memiliki nilai yang sama, yaitu lebih besar dari t tabel atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka dapat diartikan bahwa H2 diterima. Selain itu dilihat dari nilai signifikansi dari variabel Budaya Organisasi (X2) mendapatkan nilai 0,001. Dikarenakan nilai signifikansi $0,001 < \alpha = 0,05$, maka bisa disimpulkan bahwa H2 diterima. Sehingga, bisa disimpulkan bahwasanya variabel Budaya Organisasi berpengaruh secara parsial dan signifikan pada Kinerja Karyawan. Temuan ini juga searah dengan penelitian sebelumnya yang dilangsungkan oleh Astutik (2016), yang menunjukkan bahwasanya budaya organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan secara parsial pada kinerja pegawai. Ini membuktikan bahwasanya budaya organisasi yang ada di lingkup karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional Ngurah Rai mempunyai dampak yang baik pada kinerja karyawan, sehingga hipotesis terbukti.

6. Uji F (Simultan). **Hipotesis:** Konflik kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Diketahui nilai F hitung adalah 29,539 dengan nilai signifikansi (sig.) 0.000. Berdasarkan ketentuan tingkat signifikansi α (alpha) sebesar 5%, nilai signifikan F adalah $0.000 < 0,05$ maka H3 diterima. Diketahui juga nilai F hitung yakni 29,539. Nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5% yaitu:

$$F_{tabel} = (k ; n-k)$$

$$F_{tabel} = (3 ; 50-3)$$

$$F_{tabel} = (3 ; 47)$$

$$F_{tabel} = 2,79$$

Maka didapatkan nilai F_{tabel} adalah 2,79. Jika dibandingkan akan didapatkan hasil yaitu $29,539 > 2,79$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sehingga H3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilangsungkan oleh (Yunianto, 2023), yang memperlihatkan bahwasanya Budaya Organisasi, Komunikasi Internal, serta

Konflik Kerja secara bersama-sama mempunyai akibat yang signifikan pada kinerja karyawan. Dengan kata lain, Konflik kerja serta budaya organisasi secara bersama-sama berdampak pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

7. Uji Koefisien Determinasi. Nilai dari *adjusted R square* (R^2) yaitu 0,538 (53,8%). Hasil dari *adjusted R²* tersebut merupakan nilai yang mendekati satu sehingga memperlihatkan bahwasanya variabel Konflik Kerja dan Budaya Organisasi mempunyai hubungan dan pengaruh sebesar 53,8% dan sisa 46,2% merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain, yang Dimana variabel konflik kerja dan variabel budaya organisasi mampu memberikan semua informasi sebagai prediksi variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan.

KESIMPULAN

Berlandaskan hasil serta pembahasan terkait penelitian ini dapat ditarik kesimpulan untuk merumuskan hipotesis: Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 5% dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan bernilai positif. Sehingga hipotesis pertama (H1) diterima dengan arti terdapat pengaruh pada konflik kerja dengan kinerja karyawan. Sehingga bisa disimpulkan variabel Konflik Kerja secara parsial berdampak pada Kinerja Karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional Ngurah Rai. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 5% dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan bernilai positif. Sehingga hipotesis kedua (H2) diterima yang berarti didapati pengaruh pada budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Dengan demikian bahwa bisa disimpulkan bahwasanya variabel Budaya Organisasi secara parsial berdampak pada Kinerja Karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional Ngurah Rai. Secara simultan pengaruh Konflik Kerja dan Budaya Organisasi memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari α (alpha) sebesar 5% dan $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima, yang menyatakan bahwasanya didapati dampak antara konflik kerja dan budaya organisasi pada kinerja karyawan. Bisa disimpulkan Konflik Kerja dan Budaya Organisasi secara simultan berdampak pada kinerja karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Berlandaskan hasil dan pembahasan dari penelitian pada karyawan *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, adapun saran yang sekiranya dapat menjadi masukan yaitu Konflik tidak hanya berdampak negatif bagi individu maupun kehidupan, melainkan terdapat juga sisi positif yang dapat diambil apabila individu, kelompok, ataupun manajerial yang dapat mengatasinya dengan baik. Semakin dinamis suatu organisasi maka sekiranya budaya yang ada dalam organisasi tersebut dapat dikatakan sehat. Konflik dan budaya merupakan dua hal yang dapat berpengaruh pada kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik akan membantu perusahaan supaya meraih tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Kepada peneliti selanjutnya, penulis berharap penelitian ini dapat dikembangkan lagi baik dari segi pengembangan variabel maupun jumlah responden. Sehingga diharapkan hasil yang didapatkan menjadi lebih maksimal serta bisa menjadi referensi bagi pihak-pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- aci.aero. (n.d.). *ASQ Awards and Recognition | ACI World*. Aci.Aero. Retrieved October 30, 2023, from <https://aci.aero/programs-and-services/asq/asq-awards-and-recognition/>
- Ahmad, T., Farrukh, F., & Nazir, S. (2015). Capacity Building Boost Employees Performance. *Industrial and Commercial Training*, 47(2), 61–66. <https://doi.org/10.1108/ICT-05-2014-0036>

- Akbar, S. (2018). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kerja. *Jiaganis*, 3(2), 1–17.
- Akpa, V. O., Asikhia, O. U., & Nneji, N. E. (2021). Organizational Culture and Organizational Performance: A Review of Literature. *International Journal of Advances in Engineering and Management*, 3(1), 361–372. <https://doi.org/10.35629/5252-0301361372>
- Antika, T. (2019). Pengaruh Konflik dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 2(1), 11–17.
- ap1.co.id. (n.d.). *Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali jadi Bandara Tersibuk Angkasa Pura Airports sepanjang semester 1 2023*. Ap1.co.id. Retrieved November 14, 2023, from <https://ppid.ap1.co.id/bandara-i-gusti-ngurah-rai-bali-jadi-bandara-tersibuk-angkasa-pura-airports-sepanjang-semester-1-2023>
- Astutik, M. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang Mardi. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 2(2), 121–140. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v2i2.1098>
- Bamidele, R. (2017). Organizational Culture. *Joint Rail Conference, January*. <https://doi.org/10.1115/JRC2017-2247>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4 Edition). Sage Publications, Inc.
- Dahkoul, Z. M. (2018). The Determinants of Employee Performance in Jordanian Organizations. *Pressacademia*, 5(1), 11–17. <https://doi.org/10.17261/pressacademia.2018.780>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Empat Skala. *Academia Edu*, September, 2–3.
- Kadir. (2010). *Statistika Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Dilengkapi dengan Output Program SPSS)*. Rosemata Sampurna.
- Kusworo. (2019). *Manajemen Konflik dan Perubahan Dalam Organisasi*. Alqaprint Jatinangor.
- Mamahit, N. A. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 16.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- Nainggolan, H., & Intira, F. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi, Pengembangan Kecerdasan Emosi dan Konflik Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Borneo Citra Persada Mandiri di Balikpapan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 5, 10.
- Pancane, I. W. D., & Suarlane, I. W. (2018). Penggunaan VNC (Kontrol Jaringan Virtual) Pada FIDS (Sistem Informasi Penerbangan) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai - Bali. *Jurnal Ilmiah Telsinas*, 1(2), 1–21.
- PERMENHUB No.89/2015. (2015). *Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Retnawati, H. (2017). Reliabilitas Instrumen Penelitian. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin Unnes*, 12(1), 129541.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. 249.
- Robbins, S. P., Coulter, M. A., & Coulter, M. K. (2016). *Management*. Pearson Education.
-

- Sudarmanto, E., Sari, D. P., Tiahjana, D., S, E. W., Purba, B., Mardiana, S. S., Purba, S., Irdawati, Tiptadi, D. D., Syafrizal, Kato, I., Rosdiana, Manalu, N. V., & SN, A. (2021). Manajemen Konflik. In *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam* (Vol. 2, Issue 2). Yayasan Kita Menulis. <https://doi.org/10.32478/leadership.v2i2.720>
- Sugiyono. (2019). *Statistik Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- 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. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v2i1.455>
- Wicaksono, S. R. (2023). *Budaya Organisasi: Adaptasi Lintas Generasi* (Issue January). CV. Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8035279>
- Yuliara, I. M. (2016). *Regresi Linier Berganda*. 1–6.
- Yunianto, R. A. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Internal Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Arga Beton Gresik. *Jurnal Manajerial Bisnis Vol.6, 6(3)*.