

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM INDONESIA (PERSERO)  
TBK REGIONAL 1 SUMATERA**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen*



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**Oleh:**

**Nama** : Jiya Chairunisah  
**NPM** : 2105160398  
**Program Studi** : Manajemen  
**Konsentrasi** : Sumber Daya Manusia

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2025**



## PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 11 September 2025, pukul 09:00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

### MEMUTUSKAN

Nama : **JIYA CHAIRUNISAH**  
N P M : **2105160398**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Konsentrasi : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK REGIONAL I SUMATERA**

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

### TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

(Assoc. Prof. Dr. H. Jasman Saripudin Hasibuan, SE, M.Si)

(Asrizal Efendy Nasution, S.E., M.Si)

Pembimbing

(Susi Handayani, S.E., M.M)

Ketua

Sekretaris

Dr. Radiman, S.E., M.Si

(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

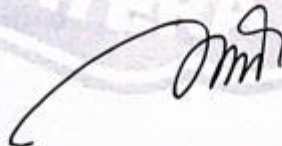
Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama : JIYA CHAIRUNISAH  
N.P.M : 2105160398  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM  
INDONESIA (PERSERO) TBK REGIONAL 1 SUMATERA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian  
mempertahankan tugas akhir.

Medan, Agustus 2025

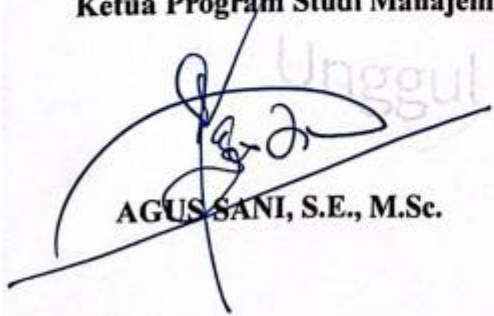
Pembimbing Tugas Akhir



SUSI HANDAYANI, S.E., M.M.

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen



AGUS SANI, S.E., M.Sc.

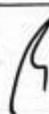
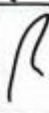
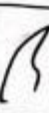
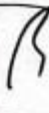
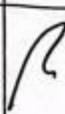
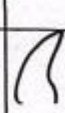
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA.

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Jiya Chairunisah  
NPM : 2105160398  
Dosen Pembimbing : Susi Handayani S.E., M.M.  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Penelitian : Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera

| Item                          | Hasil Evaluasi                                             | Tanggal     | Paraf Dosen                                                                           |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Bab 1                         | - Perbaiki latar belakang<br>- Perbaiki relasional         | 10/1 - 2025 |    |
| Bab 2                         | - Perbaiki kerangka konseptual<br>- Perbaiki hipotesis     | 15/1 - 2025 |    |
| Bab 3                         | - Perbaiki populasi dan sampel<br>- Perbaiki analisis data | 5/2 - 2025  |   |
| Bab 4                         | - Perbaiki pembahasan                                      | 15/8 - 2025 |  |
| Bab 5                         | - tambah pembahasan penulisan                              | 19/8 - 2025 |  |
| Daftar Pustaka                | - perbaiki daftar pustaka<br>- Mendelay                    | 26/8 - 2025 |  |
| Persetujuan Sidang Meja Hijau | - A U                                                      | 29/8 - 2025 |  |

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

Agus Sani, S.E., M.Sc.

Medan, Agustus 2025

Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

Susi Handayani S.E., M.M.



**PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Jiya Chairunisah  
NPM : 2105160398  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bawah Tugas Akhir saya yang berjudul **“Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera”** adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

**Yang Menyatakan**



**Jiya Chairunisah**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK REGIONAL 1 SUMATERA**

**Jiya Chairunisah**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

Email: [jiyachairunisah25@gmail.com](mailto:jiyachairunisah25@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh yang berjumlah 63 responden yang merupakan karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solutions) dengan pengolahan data program software SPSS versi 27 untuk mengetahui tiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera.

**Kata Kunci: Konflik Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan**

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF WORK CONFLICT AND WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK REGIONAL 1 SUMATRA**

**Jiya Chairunisah**

Faculty of Economics and Business

University of Muhammadiyah North Sumatra

Jl. Captain Mukhtar Basri No. 3. Medan, Tel. 061-6624567, Zip Code 20238

Email: [jiyachairunisah25@gmail.com](mailto:jiyachairunisah25@gmail.com)

This study aims to test and analyze the Effect of Work Conflict and Work Stress on Employee Performance at PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatra. This type of research uses associative research using a quantitative approach. The population in this study is employees of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatra. The sample in this study uses a saturated sample of 63 respondents who are employees of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatra. The Data Collection Technique in this study uses SPSS (Statistical Product and Service Solutions) with data processing of SPSS software program version 27 to find out the three hypotheses proposed in this study. The results of this study show that work conflict has a significant effect on employee performance, work stress has a significant effect on employee performance, work conflict and work stress have a significant effect on employee performance in employees of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatra.

**Keywords: Work Conflict, Work Stress, Employee Performance**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tidak lupa shalawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Salallahu 'Alaihi Wasallam. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan tugas akhir. Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Teristimewa untuk Ayahanda Jayadi dan Ibunda tercinta Tuty yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung penulis dalam pembuatan tugas akhir ini. Dan seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.



2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Januri S.E., MM., M.Si., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Agus Sani, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam proses akademik.
7. Bapak Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M. selaku Sekretaris Prodi Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
8. Ibu Susi Handayani S.E., MM., selaku dosen pembimbing yang luar biasa baiknya, kesabaran, dan ketulusannya. Di tengah kesibukan yang padat, selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan motivasi yang membangun.
9. Ibu Prof. Dr Siti Mujiatun, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan membimbing seluruh aktivitas akademik selama perkuliahan.
10. Seluruh dosen dan Seluruh karyawan Biro Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan telah membantu dalam menyelesaikan segala berkas administrasi yang dibutuhkan selama perkuliahan.

11. Seluruh staf karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan memberikan izin untuk melakukan riset.

12. Sahabat terbaik penulis Anggie Nadya Lubis yang telah memberikan semangat serta motivasi kepada penulis, dan tidak lupa teman teman seperjuangan tugas akhir yang penulis sayangi Nabilla Satirah, Kayla Devina Dan Syalsa Dilla.

13. Seluruh teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberi dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi maupun penulisannya, untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini dari semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan banyak terimakasih semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca. *Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Medan,                      Oktober 2025

Penulis,

**Jiya Chairunisah**  
**2105160398**

## DAFTAR ISI

|                                                                        |               |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                   | <b>i</b>      |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                  | <b>ii</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                             | <b>iii</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                | <b>vi</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                              | <b>ix</b>     |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                             | <b>x</b>      |
| <br><b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                     | <br><b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                       | 1             |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                         | 6             |
| 1.3 Batasan Masalah.....                                               | 7             |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                              | 7             |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                                             | 7             |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                                            | 8             |
| <br><b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                  | <br><b>9</b>  |
| 2.1 Landasan Teori .....                                               | 9             |
| 2.1.1 Kinerja Karyawan.....                                            | 9             |
| 2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....                              | 9             |
| 2.1.1.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....        | 10            |
| 2.1.1.3 Indikator Kinerja Karyawan.....                                | 11            |
| 2.1.2 Konflik Kerja .....                                              | 12            |
| 2.1.2.1 Pengertian Konflik Kerja .....                                 | 12            |
| 2.1.2.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja .....          | 14            |
| 2.1.2.3 Indikator Konflik Kerja.....                                   | 17            |
| 2.1.3 Stres Kerja .....                                                | 19            |
| 2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja.....                                    | 19            |
| 2.1.3.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja .....            | 20            |
| 2.1.3.3 Indikator Stres Kerja .....                                    | 22            |
| 2.2 Kerangka Berpikir Konseptual .....                                 | 23            |
| 2.2.1 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....            | 23            |
| 2.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....             | 24            |
| 2.2.3 Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan | 25            |
| 2.3 Hipotesis.....                                                     | 27            |
| <br><b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>                               | <br><b>28</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                             | 28            |
| 3.2 Definisi Operasional.....                                          | 29            |
| 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....                                  | 30            |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                                           | 30            |
| 3.4.1 Populasi .....                                                   | 30            |
| 3.4.2 Sampel .....                                                     | 31            |



|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                                            | 31        |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....                                               | 32        |
| 3.6.1 Uji Validitas.....                                                    | 32        |
| 3.6.2 Uji Realibitas.....                                                   | 34        |
| 3.6.3 Metode Regresi Linear Berganda .....                                  | 36        |
| 3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....                                                | 36        |
| 3.6.4.1 Uji Normalitas .....                                                | 37        |
| 3.6.4.2 Uji Multikolinearitas .....                                         | 37        |
| 3.6.4.3 Uji Heterokedastisitas .....                                        | 37        |
| 3.6.5 Pengujian Hipotesis.....                                              | 38        |
| 3.6.5.1 Uji secara Parsial (Uji t) .....                                    | 38        |
| 3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....                                          | 39        |
| 3.6.6 Koefisien Determinasi (R-Square) .....                                | 40        |
| <b>BAB 4 HASIL PENELITIAN .....</b>                                         | <b>42</b> |
| 4.1 Detugas akhir Data .....                                                | 42        |
| 4.1.1 Detugas akhir Variabel Penelitian.....                                | 42        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden.....                                          | 42        |
| 4.1.2.1 Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin .....                           | 42        |
| 4.1.2.2 Identitas Berdasarkan Usia.....                                     | 43        |
| 4.1.2.3 Identitas Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                      | 43        |
| 4.1.2.4 Identitas Berdasarkan Lama Bekerja.....                             | 44        |
| 4.1.3 Detugas akhir Hasil Penelitian .....                                  | 45        |
| 4.1.3.1 Variabel Kinerja Karyawan (Y).....                                  | 45        |
| 4.2 Analisis Data.....                                                      | 56        |
| 4.2.1 Metode Regresi Linear Berganda .....                                  | 56        |
| 4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....                                                | 57        |
| 4.2.2.1 Uji Normalitas .....                                                | 58        |
| 4.2.2.2 Uji Multikolinearitas .....                                         | 59        |
| 4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....                                        | 60        |
| 4.2.3 Pengujian Hipotesis.....                                              | 62        |
| 4.2.3.1 Uji secara Parsial (Uji t) .....                                    | 62        |
| 4.2.3.2 Uji Simultan (Uji F) .....                                          | 63        |
| 4.2.4 Koefisien Determinasi (R-Square).....                                 | 64        |
| 4.3 Pembahasan .....                                                        | 65        |
| 4.3.1 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....                 | 65        |
| 4.3.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....                   | 66        |
| 4.3.3 Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan..... | 67        |
| <b>BAB 5 PENUTUP.....</b>                                                   | <b>69</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                         | 69        |
| 5.2 Saran. ....                                                             | 69        |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....                                           | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                  | <b>72</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                        | <b>75</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Hasil pra survey stres kerja pada karyawan PT Telkom Regional 1 Sumatera..... | 4  |
| Tabel 1. 2 Hasil pra survey stres kerja pada karyawan PT Telkom Regional 1 Sumatera..... | 5  |
| Tabel 3. 1 Indikator Kinerja Karyawan.....                                               | 29 |
| Tabel 3. 2 Indikator Konflik Kerja .....                                                 | 29 |
| Tabel 3. 3 Indikator Stres Kerja .....                                                   | 30 |
| Tabel 3. 4 Jadwal Kegiatan Penelitian .....                                              | 30 |
| Tabel 3. 5 Skala Pengukuran Likert .....                                                 | 32 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....                                                   | 42 |
| Tabel 4.2 Usia Responden.....                                                            | 43 |
| Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden .....                                           | 44 |
| Tabel 4. 4 Lama Bekerja Responden .....                                                  | 44 |
| Tabel 4. 5 Skor Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan .....                                | 45 |
| Tabel 4. 6 Skor Kuesioner Variabel Konflik Kerja .....                                   | 49 |
| Tabel 4. 7 Skor Kuesioner Variabel Stres Kerja .....                                     | 53 |
| Tabel 4. 8 Regresi Linear .....                                                          | 56 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Kolmogrov-smirnov .....                                             | 59 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                            | 60 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji t .....                                                            | 62 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji F .....                                                            | 63 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....                                         | 64 |

## DAFTAR GAMBAR

|                   |    |
|-------------------|----|
| Gambar 2.1 .....  | 24 |
| Gambar 2.2 .....  | 25 |
| Gambar 2.3 .....  | 26 |
| Gambar 3.1 .....  | 39 |
| Gambar 3.2 .....  | 40 |
| Gambar 4. 1 ..... | 58 |
| Gambar 4. 2.....  | 61 |



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Lingkungan kerja modern, dengan tuntutan kinerja yang semakin tinggi, kompleksitas tugas, dan perubahan yang cepat, seringkali menjadi sumber stres bagi karyawan. Menurut Handoko dalam jurnal (Ananda et al., 2022) mengatakan bahwa stres merupakan kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi karyawan yang terlalu stres sehingga dapat mengancam kemampuannya dalam pekerjaan serta menghambat kinerja perusahaan. Stres kerja didefinisikan sebagai respons emosional, fisik, dan mental terhadap tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan individu, dan telah menjadi masalah yang serius. Penyebab stress kerja yang terjadi karena adanya beban kerja yang berlebihan, tekanan yang tinggi dari perusahaan, tidak masuk target secara terus menerus, kurang berkonsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga akan berdampak kepada terganggunya kesehatan, kepala pusing dan mual sehingga akan memicu ketidakpuasan kerja (Lesmana et al., 2021).

Selain stres, konflik kerja juga merupakan fenomena yang umum terjadi dalam organisasi. Konflik dapat muncul dari berbagai sumber, seperti perbedaan pendapat, persaingan untuk sumber daya, atau perbedaan gaya kerja. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menghambat kerjasama tim, merusak hubungan interpersonal, dan menciptakan suasana kerja yang tidak kondusif. Menurut Melayu Hasibuan dalam jurnal (Putra, 2020) mengatakan bahwa konflik kerja dapat terjadi dari persaingan yang tidak sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh tujuan. Konflik juga akan timbul apabila terjadi perkelahian,

ketegangan, dan rasa frustrasi jika tidak diselesaikan dengan baik. Sedangkan konflik kerja menurut (Anwari, 2016), merupakan suatu situasi dimana terjadi adanya pertentangan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena adanya kegiatan bersama-sama yang mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai, dan persepsi yang berbeda.

Stres kerja dan konflik kerja merupakan fenomena umum yang sering sekali terjadi dalam lingkungan organisasi. Kedua hal itu dapat memiliki dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan organisasi, salah satunya adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dilakukan oleh seorang karyawan secara kualitas dan kuantitas dari apa yang dicapai dalam tugas dan tanggung jawab yang dibebankan dengan tujuan yaitu mencapai keuntungan dan kepentingan bersama (Sendow et al., 2023). Kinerja karyawan bisa dipengaruhi oleh berbagai factor, bisa karena faktor individu, organisasi, psikologis, serta lingkungan dan sarana kerjanya (Anwari, 2016) .

Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana konflik kerja dan stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Telkom Regional 1 Sumatera. Pemahaman ini akan menjadi dasar bagi perusahaan dalam merancang dan menerapkan strategi yang efektif untuk mengelola konflik kerja dan stres kerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Perusahaan Telkom sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi serta telekomunikasi digital di Indonesia. Sejak didirikan pada 19 November 1991, Telkom telah menyediakan berbagai layanan digital untuk pelanggan individu dan

korporasi. Pada dasarnya pendirian Telkom ditujukan untuk membangun ekonomi nasional sesuai dengan ekonomi terpimpin yang mengutamakan kebutuhan rakyat dan ketenteraman rakyat serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur materil dan spiritual. Semangat itulah yang senantiasa diemban TelkomGroup, dari produk *fixed line* hingga saat ini bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*. dalam menjalankan transformasi,

Telkom Group mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan customer experience yang berkualitas. Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Dan sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, juga tidak terlepas dari permasalahan terkait konflik kerja dan stres kerja. Dalam lingkungan kerja yang dinamis dan kompleks, konflik antar karyawan atau antar divisi dapat saja terjadi. Selain itu, tuntutan pekerjaan yang tinggi, target yang ketat, dan hubungan antarpribadi yang buruk juga dapat menjadi pemicu stres kerja pada karyawan.

Adapun hasil pra survey yang dilakukan peneliti pada karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera mengenai stres kerja adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Hasil pra survey stres kerja pada karyawan PT Telkom Regional 1 Sumatera**

| <b>Pernyataan</b>                                                                          | <b>Ya</b> | <b>Tidak</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| Tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sering membuat saya merasa cemas.       | 72%       | 28%          |
| Peralatan kerja yang saya gunakan sering mengalami kerusakan atau tidak berfungsi optimal. | 57%       | 43%          |
| Tata letak atau desain ruang kerja saya tidak mendukung produktivitas.                     | 65%       | 35%          |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Hasil pra survey pada Tabel 1.1, menunjukkan bahwa mayoritas karyawan PT Telkom Regional 1 Sumatera mengalami tingkat stres kerja yang dipicu oleh beberapa faktor, dikarenakan tiga pernyataan yang disurvei mendapatkan respons "Ya" lebih dari 50%, mengindikasikan adanya masalah yang signifikan. Pemicu stres tertinggi adalah tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, yang menyebabkan kecemasan pada 72% karyawan. Hal ini menyoroti isu terkait beban kerja dan tenggat waktu yang ketat. Selain itu, tata letak atau desain ruang kerja juga menjadi sumber stres bagi 65% karyawan, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan fisik di kantor kurang mendukung produktivitas. Faktor lain yang berkontribusi adalah masalah pada peralatan kerja, di mana 57% karyawan merasa peralatan yang mereka gunakan sering mengalami kerusakan atau tidak berfungsi optimal. Secara keseluruhan, hasil pra-survei ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap aspek-aspek penting dalam pekerjaan, mulai dari

tuntutan pekerjaan itu sendiri hingga kondisi lingkungan dan fasilitas kerja yang ada.

Berikutnya yaitu, hasil pra survey yang dilakukan peneliti pada karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera mengenai konflik kerja adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. 2 Hasil pra survey konflik kerja pada karyawan PT Telkom Regional 1 Sumatera**

| Pernyataan                                                                                                                             | Ya  | Tidak |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Saya sering mengalami miskomunikasi yang berdampak pada pekerjaan atau proyek                                                          | 68% | 32%   |
| Saya sering mendengar keluhan tentang ketidakpuasan kerja dari rekan-rekan.                                                            | 72% | 28%   |
| Terdapat perbedaan pandangan atau nilai-nilai dasar yang signifikan di antara anggota tim atau departemen yang menyebabkan ketegangan. | 74% | 26%   |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.2, terlihat bahwasannya masalah komunikasi dan hubungan antarpribadi menjadi pemicu konflik kerja bagi karyawan PT Telkom Regional 1 Sumatera. Tiga indikator yang diukur mendapatkan respons "Ya" yang sangat tinggi, mengindikasikan adanya konflik yang nyata di lingkungan kerja. Pemicu konflik dengan persentase tertinggi adalah perbedaan pandangan atau nilai-nilai dasar di antara anggota tim atau departemen, yang menyebabkan ketegangan pada 74% karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa keragaman opini atau keyakinan yang ekstrem menjadi sumber konflik utama. Selain itu, keluhan tentang ketidakpuasan kerja dari rekan-rekan juga sering didengar oleh 72% responden, yang mengindikasikan adanya moral kerja yang rendah dan suasana negatif secara kolektif. Masalah miskomunikasi juga menjadi pemicu penting, dengan 68%

karyawan merasa hal ini sering berdampak negatif pada pekerjaan atau proyek mereka. Secara keseluruhan, hasil survei ini menyimpulkan adanya dinamika hubungan kerja yang tidak harmonis dan komunikasi yang kurang efektif, yang secara kolektif berkontribusi besar pada tingkat stres kerja di kalangan karyawan.

Dan berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik mengambil judul :

**“Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. PT Telkom beroperasi di industri telekomunikasi yang terus berkembang pesat, kondisi ini sering kali memicu konflik internal. Seperti, ketegangan yang muncul akibat perbedaan pandangan yang menyebabkan suasana kerja tidak nyaman dan memicu konflik. Dapat membuat karyawan lebih fokus pada perselisihan daripada pekerjaan, yang pada akhirnya menurunkan produktivitas.
2. Beberapa karyawan menghadapi konflik kerja antar sesama karyawan karena terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi sehingga berpotensi merusak hubungan kerja, mengganggu kerja sama tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang kurang kondusif diantara karyawan tersebut.
3. Adanya karyawan yang merasa cemas akibat tenggat waktu yang ketat, ditambah dengan ketidaknyamanan yang disebabkan oleh tata letak ruang kerja dan peralatan yang tidak berfungsi optimal.



### **1.3 Batasan Masalah**

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kepemimpinan, keterikatan karyawan, konflik kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, kecerdasan emosional, stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja, kompetensi. Namun untuk menghindari pembahasan yang melebar, maka penulis membatasi penelitian ini dengan hanya pada faktor konflik kerja, dan stres kerja karyawan pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera?
2. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera?
3. Apakah ada pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera?
2. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera?

3. Menganalisis pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap ilmu manajemen, khususnya dalam memperluas pemahaman mengenai hubungan antara konflik kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan. Hasil temuan ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan teori baru atau memperkaya teori yang sudah ada, serta membuka peluang untuk kajian ilmiah yang lebih mendalam di bidang tersebut.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian juga dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah selanjutnya yang akan dilakukan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan bahan pertimbangan yang berharga bagi PT Telkom Regional 1 Sumatera dalam mengambil keputusan strategis terkait manajemen sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan yang bermanfaat bagi penelitian-penelitian ilmiah selanjutnya yang akan mengkaji topik serupa.

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kinerja Karyawan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan karena akan berpengaruh pada produktivitas dan keuntungan perusahaan. Menurut (Nasution & Hermawan, 2024) kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan secara totalitas dengan perilaku yang ditunjukkan terhadap tugas dan tanggung jawab didalam organisasi. Oleh karena itu seorang karyawan harus memiliki tanggung jawab untuk mengerjakan dan mengetahui pekerjaannya sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Sedangkan menurut (Khair, 2018) kinerja pegawai merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan organisasi pada periode tertentu dan relatif digunakan untuk mengukur prestasi kerja.

Dan kinerja menurut (Muis, 2018) adalah hasil dari kombinasi tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, pemahaman dan penerimaan tugas yang didelegasikan, dan tingkat motivasi pekerja.

(Putra, 2020) menyimpulkan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai pencapaian kerja karyawan atau kelompok dalam suatu organisasi saat pelaksanaan kegiatan, program, kebijaksanaan guna mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sementara menurut (Suroto, SE, 2024) kinerja karyawan adalah hasil kerja yang mencakup kualitas dan kuantitas dari tugas yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu, yang dibandingkan dengan standar kerja, target, atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama.

Berdasarkan dari definisi diatas penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan atau kelompok karyawan dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka, untuk mencapai tujuan organisasi secara legal dan sesuai dengan norma yang berlaku. Kinerja juga merupakan ukuran untuk membandingkan hasil pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi pada periode tertentu, serta dipengaruhi oleh kemampuan, minat, pemahaman, penerimaan tugas, dan motivasi pekerja.

#### **2.1.1.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut (Dr. Mahmudah Enny W., SE., 2019) terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja, baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan dan keahlian, merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memilih kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
2. Pengetahuan, adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.
3. Rancangan kerja, artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan

lancar. Pada dasarnya rancangan pekerjaan digunakan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

4. Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.

### **2.1.1.3 Indikator Kinerja Karyawan**

Ada beberapa hal yang dapat digunakan sebagai indikator penilaian kinerja, menurut (Silaen et al., 2021) indikator kinerja antara lain :

1. Pengetahuan yang dimiliki, pengetahuan seorang karyawan mengenai pekerjaan sangat penting karena menjadi bagian dari tanggung jawabnya.
2. Ketepatan waktu, apakah seorang karyawan mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya. Hal ini akan sangat mempengaruhi ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan hasil pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seorang karyawan.
3. Kualitas pekerjaan, apakah seorang karyawan mengetahui standar mutu pekerjaan yang disyaratkan perusahaan kepadanya.
4. Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, apakah karyawan mengetahui standar mutu produktivitas perusahaan. Hal ini berkaitan dengan mutu pekerjaan dan kecepatan karyawan menyelesaikan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
5. Pengetahuan teknis seputar pekerjaan, apakah karyawan memiliki pengetahuan teknis tentang pekerjaan yang menjadi tugasnya, karena hal ini juga berkaitan dengan mutu pekerjaan dan kecepatan karyawan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Sedangkan menurut (Anwar Prabu Mangkunegara, 2013) indikator kinerja dapat diukur yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja, seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas Kerja, seberapa lama seseorang karyawan dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.
3. Tanggunng jawab, merupakan bentuk kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
4. Kerjasama, Kesiediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan atau pegawai lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
5. Inisiatif, Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban karyawan maupun pegawai.

## **2.1.2 Konflik Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Konflik Kerja**

Konflik muncul disebabkan adanya interaksi orang-orang dan kelompok di dalam organisasi. Menurut (Arianty, 2022) konflik adalah suatu hal wajar terjadi dalam setiap kelompok dan organisasi, pandangan inilah yang menganggap hal demikian.

(Enny W., SE., 2019) mendefinisikan bahwa konflik merupakan kondisi yang terjadi ketika dua pihak atau lebih menganggap ada perbedaan posisi yang

tidak selaras, tidak cukup sumber dan tindakan salah satu pihak menghalangi, atau mencampuri atau dalam beberapa hal membuat tujuan pihak lain kurang berhasil.

Sedangkan menurut (Rachmawati et al., 2024) konflik merupakan pertentangan, perselisihan yang terjadi antara individu maupun kelompok dalam perusahaan yang timbul karena adanya berbagai perbedaan.

(Suroto, SE, 2024) menyimpulkan bahwa konflik kerja adalah ketidaksesuaian atau perbedaan di antara anggota atau kelompok di dalam perusahaan yang terjadi karena pembagian sumber daya terbatas atau perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi, dan mencakup ketidakcocokan antara tujuan yang ingin dicapai atau cara mencapainya.

Sedangkan (Putra, 2020) mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses pertentangan yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung sehingga menyebabkan adanya persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi, sikap emosional, perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi serta ketidaksesuaian antara tujuan dan peluang untuk mencampuri usaha pencapaian tujuan pihak lain dalam memperoleh kemenangan.

Berdasarkan dari definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa konflik adalah bagian tak terhindarkan dari interaksi antar individu dan kelompok dalam organisasi. Konflik dapat timbul karena adanya pertentangan atau perselisihan yang terjadi antara individu maupun kelompok dalam perusahaan yang timbul karena adanya berbagai perbedaan.



### **2.1.2.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja**

Konflik ditempat kerja tentu disebabkan berbagai alasan, untuk memahami lebih lanjut berikut ini adalah beberapa faktor yang seringkali menyebabkan terjadinya konflik di tempat kerja menurut (Rachmawati et al., 2024) antara lain:

1. Komunikasi yang buruk, komunikasi merupakan hal yang sangat krusial dalam kehidupan kita, terlebih ketika kita berada ditengah - tengah lingkungan kerja. Betapa tidak, karena komunikasi yang kurang baik dan tepat akan menimbulkan kesalahfahaman diantara pegawai atau antara pegawai dengan atasan. Akan tetapi dengan komunikasi juga dapat menyelesaikan konflik bahkan mencegah terjadinya konflik. Oleh karena itu komunikasi mempunyai begitu punya peran penting dalam konflik. Begitu pentingnya komunikasi dalam menjalankan organisasi bisnis. Ketika kita salah dalam mengirimkan atau menerima informasi dapat menjadi pemicu munculnya konflik. Sebuah proses komunikasi yang efektif adalah jika informasi atau pesan yang diterima oleh komunikan (penerima) sesuai dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator.
2. Perbedaan kepribadian, faktor berikutnya yang menyebabkan terjadinya konflik adalah perbedaan kepribadian. Seperti yang kita ketahui ditempat kerja terdiri dari banyak orang dengan karakter yang berbeda pula. Tidak hanya itu beda kepala tentu beda pula pemikiran, nilai, prinsip, gaya bicara, ide dan yang lainnya. Sederhananya, seseorang yang dilahirkan dari latar belakang budaya dan demografi yang berbeda kurang lebihnya akan berpengaruh terhadap gaya bicara pada saat berkomunikasi dengan lawan bicaranya misalnya ketika sedang berkoordinasi tugas/proyek dengan nada bicara yang keras, seolah olah

seperti sedang marah, padahal dilingkungannya ia tinggal itu adalah hal yang biasa dan lumrah, namun bagi beberapa orang yang mempunyai latar belakang budaya lembut pada daerah tertentu, hal ini dianggap marah sehingga memicu munculnya kesalahfahaman diantara mereka.

3. *Leadership* yang buruk, gaya kepemimpinan yang kurang baik/buruk merupakan faktor paling utama sering terjadinya konflik dilingkungan kerja. Maka dari itu seorang pemimpin adalah orang pilihan yang mempunyai kredibilitas lebih dibandingkan yang lainnya. Ketika seorang pemimpin tidak mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada bawahannya, memberikan keputusan yang kurang tepat, tidak mampu memberikan pengarahan yang jelas, tidak mampu memimpin timnya, maka sudah tidak diragukan lagi hal ini jelas akan memicu konflik besar di lingkungan kerja. Disinilah seorang pemimpin dituntut untuk mampu mengelola konflik dengan baik, kepiawaian pemimpin yang mempunyai *leadership* yang baik akan meminimalkan munculnya konflik di tempat kerja.
4. Perbedaan kepentingan, faktor yang paling umum penyebab konflik adalah perbedaan kepentingan. Setiap individu/divisi dalam organisasi bisnis atau perusahaan sudah pasti memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda. Tingkat kepentingan yang berbeda tergantung dari kebutuhan tiap individu atau kelompok. Aspek kepentingan itu berupa kepentingan ekonomi, aktualisasi diri, sosial budaya, target, politik dan lain sebagainya. Ketika kepentingan itu tidak selaras atau berbenturan maka yang muncul adalah konflik. Sebagai contoh dalam lingkungan kerja antara departemen marketing dengan departemen keuangan. Departemen marketing mengajukan anggaran untuk

kegiatan promosi kepada departemen keuangan, dikarenakan departemen marketing mempunyai kepentingan untuk meningkatkan penjualan agar tercapai target yang sudah ditetapkan perusahaan. Sementara itu departemen keuangan mempunyai tujuan juga, yaitu efisiensi cost perusahaan.

5. Adanya Perubahan, perubahan merupakan hal yang abadi dalam kehidupan. Karena tanpa perubahan kita tidak akan berkembang dan maju. Namun tidak semua bisa menyukai dan menerima adanya perubahan, dengan alasan tidak merasa nyaman dengan kondisi tersebut. Terutama jika perubahan tersebut berkaitan dengan kebijakan, tugas, tanggung jawab dan aturan. Bahkan sering kita temukan ketika adanya perubahan baru dari perusahaan, maka yang terjadi adalah muncul persoalan atau masalah yang berujung pada konflik baik konflik antar perorangan maupun konflik antar individu. Salah satu munculnya konflik adalah terjadinya penolakan terhadap adanya perubahan tersebut.

Dari pembahasan mengenai konflik diatas maka kita bisa mengambil kesimpulan, bahwa konflik adalah bagian tak terhindarkan dari kehidupan dan organisasi. Kuncinya bukanlah menghindari konflik, melainkan mengelolanya secara efektif sehingga menghasilkan dampak positif bagi individu maupun organisasi. Konflik dapat timbul karena berbagai faktor, antara lain komunikasi yang buruk, persaingan, perbedaan kepentingan, kepemimpinan yang tidak efektif, ketidaksetaraan, lingkungan kerja yang tidak sehat, dan perubahan.

### **2.1.2.3 Indikator Konflik Kerja**

Terjadinya konflik dapat diukur atau diketahui berdasarkan gejala yang terlihat. Menurut (Siswandi, 2019) gejala konflik yang ada di dalam organisasi yaitu sebagai berikut :

1. Adanya komunikasi yang lemah, informasi tidak mengalir dengan lancar, pesan sering disalahartikan, dan asumsi negatif muncul karena kurangnya transparansi. Kondisi ini membuat anggota organisasi kesulitan memahami tujuan, peran, dan ekspektasi satu sama lain, yang berujung pada ketidaksepakatan.
2. Adanya permusuhan atau iri hati antar kelompok, terjadi ketika satu kelompok merasa sumber daya dan pengakuan tidak dibagi secara adil. Perasaan iri hati dan permusuhan ini menciptakan suasana kompetisi yang tidak sehat, di mana keberhasilan satu pihak justru dianggap sebagai kegagalan bagi pihak lain.
3. Adanya friksi antar pribadi, friksi atau gesekan antar pribadi adalah konflik yang berfokus pada hubungan personal, bukan pada masalah pekerjaan. Ini bisa disebabkan oleh perbedaan kepribadian, gaya kerja, atau nilai-nilai yang bertentangan.
4. Eskalasi arbitrase, merujuk pada proses penyelesaian masalah yang tidak efisien, di mana konflik kecil terus meningkat hingga memerlukan intervensi dari pihak ketiga (arbitrator) seperti manajer senior atau HRD. Setiap perselisihan yang muncul tidak bisa diselesaikan di level tim, sehingga menguras waktu dan energi manajemen untuk meleraikan masalah.

5. Adanya moral yang rendah, moral yang rendah di dalam organisasi disebabkan oleh konflik yang berkepanjangan. Hal ini ditunjukkan melalui ketidakpedulian terhadap kualitas kerja, seringnya absen, dan kurangnya inisiatif untuk berkontribusi.

6. Adanya perbedaan keyakinan yang ekstrim, di mana anggota organisasi memiliki pandangan atau nilai-nilai dasar yang sangat berbeda tentang cara kerja, tujuan organisasi, atau bahkan etika. Perbedaan ini sulit untuk dijumpai karena menyentuh ranah fundamental.

Indikator konflik lainnya menurut (Anwari, 2016) antara lain :

1. Tekanan kerja, yaitu tekanan yang berpunca dari pada atau melibatkan pekerjaan yang merupakan faktor penting yang dapat menggugat keharmonisan kualiti kehidupan seorang pekerja.
2. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang, tuntutan tugas meliputi desain pekerjaan individual, kondisi kerja, dan tata letak fisik pekerjaan.
3. Kurangnya kebersamaan antar karyawan, kurangnya berinteraksi antar karyawan akan mengakibatkan kurangnya solidaritas dan kedekatan antar karyawan.
4. Kesibukan dalam bekerja, yakni sibuk dalam mencapai tujuan masing-masing tanpa melihat keadaan sekitar.

### 2.1.3 Stres Kerja

#### 2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja

Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan hal ini lah yang dihadapi karyawan di lingkungannya akan dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya (Ananda et al., 2022).

Sedangkan stres menurut (Arianty, 2022) adalah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dan hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

(Tirtayasa, 2020) mendefinisikan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Hasilnya, stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya berarti mengganggu prestasi kerjanya.

(Rachmawati et al., 2024) mendefinisikan bahwasannya stres kerja adalah suatu ketegangan yang muncul dari interaksi pekerja dengan pekerjaan mereka yang menyebabkan ketidakseimbangan fisik dan mental, yang kemudian berdampak pada emosi, proses berpikir, dan kondisi kerja mereka.

Sedangkan (Harahap & Nasution, 2023) menyimpulkan stres adalah kondisi ketegangan yang mengakibatkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan saat bekerja.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi

seseorang dalam bekerja. Kondisi ini dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Stres dapat timbul karena berbagai faktor, seperti tuntutan pekerjaan, keterbatasan, dan ketidakpastian.

### **2.1.3.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Beberapa faktor yang mempengaruhi stres kerja menurut (Rachmawati et al., 2024) diantaranya :

1. **Beban Kerja Berlebihan**, beban kerja berlebihan terjadi ketika karyawan menghadapi terlalu banyak pekerjaan dalam waktu terbatas atau jumlah pekerja tidak mencukupi beban kerja. Tuntutan pekerjaan berlebihan dapat menyebabkan stres kerja, yang dipicu oleh faktor-faktor seperti jumlah pekerja terbatas, distribusi tugas tidak merata, tanggung jawab melebihi kemampuan, ekspektasi perusahaan tinggi, dan kurangnya kesempatan mengelola beban kerja. Stres kerja diperparah oleh kurangnya regulasi, ketidaksesuaian tugas dengan keahlian, dan kemajuan teknologi. Perusahaan yang mengandalkan teknologi dan mengurangi karyawan juga dapat meningkatkan beban kerja karyawan yang tersisa. Perubahan organisasi dan struktural menambah beban kerja, dan seringkali tidak disertai peningkatan upah, yang dapat berdampak negatif pada kesehatan karyawan.
2. **Ketidakamanan Kerja**, ketidakamanan kerja adalah faktor utama penyebab stres pada karyawan. Rasa tidak pasti akan kelangsungan pekerjaan, yang dipicu oleh restrukturisasi, perampangan, atau kondisi ekonomi perusahaan, menimbulkan kekhawatiran akan kehilangan pekerjaan. Hal ini diperparah oleh ketidakjelasan informasi mengenai

perubahan organisasi, kriteria kinerja, atau masa depan perusahaan, serta komunikasi yang buruk. Gaya kepemimpinan yang kurang kompeten dan kurangnya pengakuan atas kontribusi karyawan juga dapat memicu stres kerja. Pada akhirnya, persepsi ketidakstabilan perusahaan, kurangnya pengakuan, dan masalah lainnya berkontribusi terhadap stres kerja karyawan.

3. Kurangnya Kontrol, kepemimpinan yang kurang peduli terhadap lingkungan dan karyawan dapat menyebabkan lingkungan kerja tidak terkontrol dan memicu emosi negatif seperti frustrasi, kecemasan, dan stres. Karyawan merasa kurang otonomi dan kurang dihargai, sehingga keterampilan dan kompetensi mereka tidak termanfaatkan dengan baik. Kurangnya otonomi dalam pengambilan keputusan, terbatasnya kesempatan memberikan masukan, dan tidak adanya keterlibatan dalam pengambilan keputusan membuat karyawan merasa kurang kontrol terhadap lingkungan kerja. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan, kekhawatiran, dan ketegangan. Selain itu, kurangnya kesempatan pelatihan dan pengembangan, jam kerja yang kaku, serta kurangnya pertimbangan terhadap kebutuhan pribadi karyawan juga dapat memicu emosi negatif dan stres.
4. Tekanan Waktu, Fenomena ini akan timbul ketika karyawan dipaksa untuk memenuhi tugas dalam batasan waktu tertentu yang sempit yang telah ditentukan sebelumnya oleh pemberi kerja. Waktu yang sempit dengan beban kerja yang bertambah secara signifikan akan meningkatkan tekanan kerja yang berat. Pendelegasian tugas dalam



jumlah yang berlebihan atau penetapan tenggang waktu yang mungkin tidak realistis kepada karyawan dapat mengakibatkan munculnya kecemasan dan stres. Beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan kurangnya waktu untuk perawatan diri atau istirahat yang mengakibatkan kelelahan. Manajemen waktu yang tidak efektif, ketidakmampuan seorang karyawan untuk dapat memprioritaskan segala tugas yang diberikan, penumpukan pekerjaan, melewati tenggang waktu yang sudah ditetapkan sebelumnya, pada akhirnya juga dapat mengakibatkan stres kerja.

### **2.1.3.3 Indikator Stres Kerja**

Adapun indikator stress kerja menurut (Salleh, A. L. et al., 2008) dalam (Tirtayasa, 2020) adalah :

1. Faktor intrinsik pekerjaan yang terbagi atas tuntutan tugas, tekanan waktu karena deadline pekerjaan dan harus melakukan pengambilan keputusan yang terlalu banyak,
2. Peran dalam organisasi yang terbagi atas ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan, harapan dalam pekerjaan dan tanggung jawab dalam pekerjaan,
3. Hubungan di tempat kerja yang terbagi atas hubungan dengan atasan dan hubungan dengan rekan kerja.
4. Pengembangan karir yang terbagi atas kurangnya keamanan kerja (ketakutan akan tidak dipakai lagi atau pensiun dini) dan ketidakcocokan status misalnya promosi yang berlebihan, promosi yang kurang dan frustrasi karena harus mengejar karir yang tinggi, dan

5. Struktur dan iklim organisasi yaitu kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Indikator stres kerja menurut (Sulistiyani, M., Wildiana, M. E., 2017) antara lain :

1. Beban kerja, yaitu beban pekerjaan yang ditanggung dan harus diselesaikan seorang karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan akan mengakibatkan stres kerja.
2. Sikap pimpinan, yaitu perilaku seorang pimpinan kepada bawahannya. Sikap pimpinan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.
3. Peralatan kerja, yaitu benda yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan kerja. Seperti alat tulis kantor, komputer, printer dll.
4. Kondisi lingkungan kerja, yaitu kondisi disekitar tempat karyawan bekerja.

## **2.2 Kerangka Berpikir Konseptual**

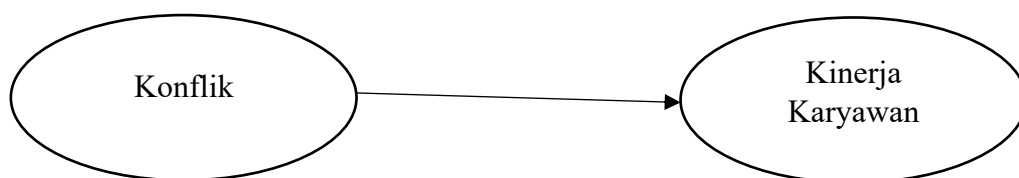
Berdasarkan uraian teoritis yang dikemukakan sebelumnya maka dapat diberikan gambar kerangka konseptual dari penelitian ini, yaitu:

### **2.2.1 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Konflik kerja adalah bagian tak terhindarkan dari dinamika tempat kerja. Hal ini dapat muncul dalam berbagai bentuk dan tingkatan, mulai dari perbedaan pendapat kecil hingga perselisihan yang lebih besar. Memahami sifat konflik kerja, penyebabnya, dan dampaknya sangat penting bagi manajemen dan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Konflik kerja merupakan suatu situasi dimana terjadi adanya pertentangan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena adanya kegiatan

bersama-sama yang mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai, dan persepsi yang berbeda (Anwari, 2016).

Seperti yang dikemukakan oleh (Fatikhin et al., 2017) bahwa konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara negatif dan signifikan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anwari, 2016) yang menyatakan bahwa konflik kerja yang semakin tinggi dialami oleh karyawan akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Lalu hasil penelitian dari (Putra, 2020) yang menyatakan konflik kerja yang tinggi dalam perusahaan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian (Nadeak et al., 2018) menyatakan bahwa konflik kerja yang terjadi dalam perusahaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian (Suroto, 2024) yang menyatakan konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, apabila didalam kinerja karyawan mengalami penurunan berarti telah terjadi peningkatan konflik kerja yang dialami oleh karyawan. Hubungan tersebut dapat dilihat dari gambar berikut:



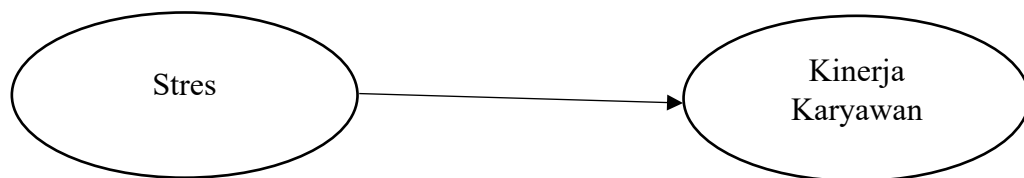
Gambar 2.1: Hubungan konflik dengan kinerja karyawan

### 2.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang karena adanya tekanan-tekanan yang terlalu besar dari sesama rekan kerja atau lingkungan kerja (Anwari, 2016). Stres

dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara positif maupun negatif. Penting untuk memahami bagaimana stres dapat memengaruhi kinerja agar dapat mengelola stres dengan baik dan meningkatkan produktivitas.

Pada penelitian (Anwari, 2016) menyimpulkan bahwa stres kerja dapat menjadi faktor penting yang dapat membantu maupun merugikan kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Worang et al., 2017) stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian (Fatikhin et al., 2017) menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan berdampak negatif pada kinerja karyawan. Dan pada penelitian (Suroto, 2024) stres kerja juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lalu hasil penelitian (Nadeak et al., 2018) juga menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.



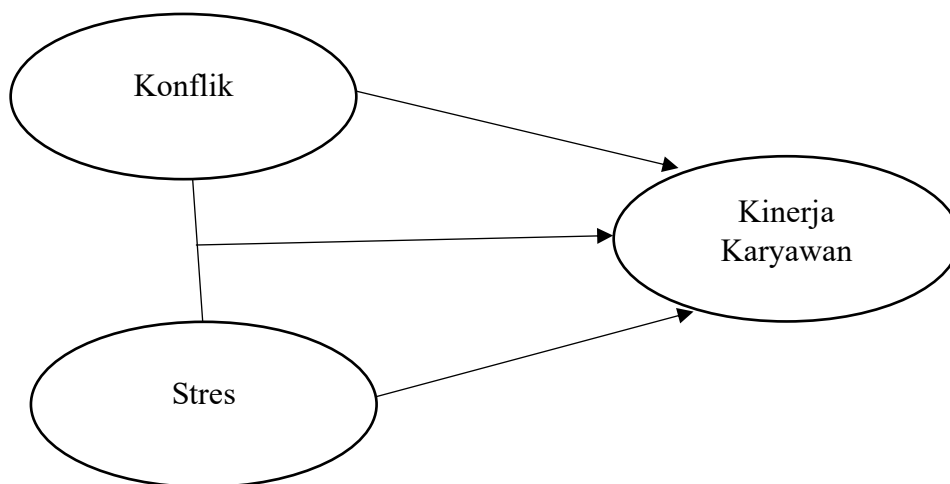
Gambar 2.2: Hubungan Stres dengan Kinerja Karyawan

### 2.2.3 Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Konflik kerja dan stres kerja memiliki hubungan yang kompleks dengan kinerja karyawan. Konflik yang tidak terkelola dengan baik dapat menurunkan produktivitas, merusak hubungan antar karyawan, serta meningkatkan stres. Dengan memfokuskan upaya pada kinerja Pegawai, organisasi dapat memastikan efisiensi dalam setiap tahapan proses, mencapai hasil yang maksimal, dan

mendukung pertumbuhan serta tujuan keseluruhan organisasi (Anggraini et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh penulis sebelumnya sebagaimana yang ditemukan oleh (Fatikhin et al., 2017) yang menyatakan bahwa konflik kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian (Nadeak et al., 2018) menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian (Anwari, 2016) juga menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan hasil penelitian (Putra, 2020) yang menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada hasil penelitian (Panggabea et al., 2019) menunjukkan adanya pengaruh negatif antara konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2.3: Hubungan antara Konflik dan Stres terhadap Kinerja Karyawan

### 2.3 Hipotesis

Menurut (Yam & Taufik, 2021) menjelaskan bahwa “Hipotesis merupakan beberapa komponen penting yakni dugaan sementara, hubungan antar variabel dan uji kebenaran.” Untuk menguji hipotesis tersebut tidaklah cukup hanya dengan mengajukan teori-teori saja tetapi harus didukung dengan fakta-fakta yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang dapat dipertanggung-jawabkan.

Berdasarkan kerangka konseptual di atas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera.
2. Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera.
3. Konflik kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengumpulkan data dari narasumber atau informan penelitian untuk melakukan pengamatan (Adiyanta, 2019). Salah satu metode penelitian kuantitatif adalah metode survei. Penelitian survei menurut (Sugiyono, 2022) adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dan hipotesis asosiatif. Penelitian kuantitatif adalah sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar (M. M. Ali et al., 2022). Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2022).

### 3.2 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini adalah konflik dan stres kerja, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Variabel-variabel ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kinerja Y adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan atau kelompok karyawan dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka, untuk mencapai tujuan organisasi secara legal dan sesuai dengan norma yang berlaku.

**Tabel 3. 1 Indikator Kinerja Karyawan**

| No. | Indikator                               |
|-----|-----------------------------------------|
| 1   | Pengetahuan yang Dimiliki               |
| 2   | Ketepatan Waktu                         |
| 3   | Kualitas Pekerjaan                      |
| 4   | Kecepatan dalam Menyelesaikan Pekerjaan |
| 5   | Pengetahuan Teknis Seputar Pekerjaan    |

Sumber : (Silaen et al., 2021)

2. Konflik Kerja X1 adalah bagian tak terhindarkan dari interaksi antar individu dan kelompok dalam organisasi. Konflik dapat timbul karena adanya pertentangan atau perselisihan yang terjadi antara individu maupun kelompok dalam perusahaan yang timbul karena adanya berbagai perbedaan.

**Tabel 3. 2 Indikator Konflik Kerja**

| No. | Indikator                                      |
|-----|------------------------------------------------|
| 1   | Adanya komunikasi yang lemah                   |
| 2   | Adanya permusuhan atau iri hati antar kelompok |
| 3   | Adanya friksi antar pribadi                    |
| 4   | Eskalasi arbitrase                             |
| 5   | Adanya moral yang rendah                       |
| 6   | Adanya perbedaan keyakinan yang ekstrim.       |

Sumber : (Siswandi, 2009)



3. Stres Kerja X2 merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi seseorang dalam bekerja yang dimana kondisi ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

**Tabel 3. 3 Indikator Stres Kerja**

| No. | Indikator                |
|-----|--------------------------|
| 1   | Beban Kerja              |
| 2   | Sifat Pimpinan           |
| 3   | Peralatan Kerja          |
| 4   | Kondisi Lingkungan Kerja |

Sumber : (Sulistiyani, M., Wildiana, M. E., 2017)

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan November 2024 sampai selesai.

**Tabel 3. 4 Jadwal Kegiatan Penelitian**

| No. | Aktivitas Penelitian   | Oktober 2024 |   |   |   | November 2024 |   |   |   | Desember 2024 |   |   |   | Januari 2025 |   |   |   | Februari 2025 |   |   |   | Maret 2025 |   |   |   | April 2025 |   |   |   | Mei 2025 |   |   |   | Juni 2025 |   |   |   | Juli 2025 |   |   |   | Agustus 2025 |  |  |  | September 2025 |  |  |  |
|-----|------------------------|--------------|---|---|---|---------------|---|---|---|---------------|---|---|---|--------------|---|---|---|---------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|--------------|--|--|--|----------------|--|--|--|
|     |                        | 1            | 2 | 3 | 4 | 1             | 2 | 3 | 4 | 1             | 2 | 3 | 4 | 1            | 2 | 3 | 4 | 1             | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 1   | Pengajuan Judul        |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 2   | Penelitian Pendahuluan |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 3   | Penyusunan Proposal    |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 4   | Bimbingan Proposal     |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 5   | Seminar Proposal       |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 6   | Penyempurnaan Proposal |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 7   | Pengumpulan Data       |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 8   | Pengolahan Data        |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 9   | Penyusunan Skripsi     |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 10  | Bimbingan Skripsi      |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 11  | Sidang Meja Hijau      |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |
| 12  | Penyempurnaan Skripsi  |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |              |  |  |  |                |  |  |  |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2022) populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan organik PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera yang berjumlah 63 orang.

### **3.4.2 Sampel**

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2022). Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah dari jumlah populasi yaitu 63 orang.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan cara sebagai berikut :

1. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpul data apabila peneliti ingin menggunakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam, dengan cara bertanya langsung kepada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera.
2. Studi dokumentasi yaitu mempelajari/menelaah dokumen-dokumen yang ada di instansi yang berhubungan dengan judul penelitian ini. Adapun dokumen yang saya dapat dari perusahaan tersebut antara lain data mengenai struktur organisasi dan jumlah karyawan tetap.

3. Daftar Pertanyaan (Kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan dalam bentuk angket ditujukan kepada para karyawan pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera.

**Tabel 3. 5 Skala Pengukuran Likert**

| <b>PERTAYAAN</b>    | <b>BOBOT</b> |
|---------------------|--------------|
| Sangat Setuju       | 5            |
| Setuju              | 4            |
| Netral              | 3            |
| Tidak Setuju        | 2            |
| Sangat Tidak Setuju | 1            |

Sumber: (Sugiyono, 2022)

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian menggunakan fitur program Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Untuk menguji apakah instrument yang diukur cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan pengukurannya maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian untuk menganalisis data menggunakan: metode regresi linear berganda, lalu uji asumsi klasik, juga pengujian hipotesis dan terakhir koefisien determinasi (R-Square).

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Uji Validasi berarti menguji sejauhmana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrumen valid/benar maka

hasil pengurangan pun kemungkinan akan benar. Dengan menggunakan product moment rumusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum x_1 y_1 - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Sumber: (Juliandi et al., 2016)

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi r pearson

$n$  = jumlah sampel / observasi

$x$  = variabel bebas / variabel pertama

$y$  = variabel terikat / variabel kedua

Kriteria penarikan kesimpulan :

Uji Validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan  $< 0,05$  atau 5 %. Uji validitas penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$ -hitung dengan nilai  $r$ -tabel untuk degree of freedom ( $df$ )=  $n-2$ . Jika  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel dan nilai positif.

Adapun kriteria penilaian uji validitas adalah :

- 1) Apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka item kuisioner tersebut valid.
- 2) Apabila  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka item kuisioner tersebut tidak valid

**Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas**

| <b>Kinerja Karyawan (Y)</b> |                |                 |                   |
|-----------------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| <b>Item</b>                 | <b>R tabel</b> | <b>R hitung</b> | <b>Keterangan</b> |
| Y1                          | 0,2441         | 0,729           | Valid             |
| Y2                          | 0,2441         | 0,737           | Valid             |
| Y3                          | 0,2441         | 0,752           | Valid             |
| Y4                          | 0,2441         | 0,732           | Valid             |
| Y5                          | 0,2441         | 1               | Valid             |
| Y6                          | 0,2441         | 0,766           | Valid             |
| Y7                          | 0,2441         | 0,762           | Valid             |
| Y8                          | 0,2441         | 0,653           | Valid             |
| Y9                          | 0,2441         | 0,676           | Valid             |
| Y10                         | 0,2441         | 0,688           | Valid             |

| <b>Konflik Kerja (X1)</b> |                |                 |                   |
|---------------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| <b>Item</b>               | <b>R tabel</b> | <b>R hitung</b> | <b>Keterangan</b> |
| X1.1                      | 0,2441         | 0,801           | Valid             |
| X1.2                      | 0,2441         | 0,820           | Valid             |
| X1.3                      | 0,2441         | 0,756           | Valid             |
| X1.4                      | 0,2441         | 0,822           | Valid             |
| X1.5                      | 0,2441         | 0,872           | Valid             |
| X1.6                      | 0,2441         | 0,897           | Valid             |
| X1.7                      | 0,2441         | 0,825           | Valid             |
| X1.8                      | 0,2441         | 0,860           | Valid             |
| X1.9                      | 0,2441         | 0,702           | Valid             |
| X1.10                     | 0,2441         | 0,855           | Valid             |
| X1.11                     | 0,2441         | 0,862           | Valid             |
| X1.12                     | 0,2441         | 0,811           | Valid             |

| <b>Stres Kerja (X2)</b> |                |                 |                   |
|-------------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| <b>Item</b>             | <b>R tabel</b> | <b>R hitung</b> | <b>Keterangan</b> |
| X2.1                    | 0,2441         | 0,835           | Valid             |
| X2.2                    | 0,2441         | 0,778           | Valid             |
| X2.3                    | 0,2441         | 0,821           | Valid             |
| X2.4                    | 0,2441         | 0,863           | Valid             |
| X2.5                    | 0,2441         | 0,873           | Valid             |
| X2.6                    | 0,2441         | 0,905           | Valid             |
| X2.7                    | 0,2441         | 0,827           | Valid             |
| X2.8                    | 0,2441         | 0,862           | Valid             |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan uji validitas pada variabel diatas maka dapat dilihat bahwa semua item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,2441. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument telah valid dan bisa digunakan dalam penelitian.

### 3.6.2 Uji Realibitas

Tujuan pengujian reabilitas untuk menilai apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya maka hasil penelitian juga dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Uji reabilitas dilakukan

setelah uji validitas atas pernyataan yang telah valid. Pengujian reabilitas dapat menggunakan teknik Cronbach Alpha dengan rumus :

$$r = \left[ \frac{k}{(k - 1)} \right] \left[ \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Sumber: (Juliandi et al., 2016)

Keterangan :

$r$  = reabilitas instrument (*Cronbach alpha*)

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = jumlah varian butir

$\sigma^2$  = varian total

Kriteria pengujinya :

- 1) Jika nilai koefisien reabilitas yakni *Cronbach alpha* > 0,60 maka Instrument variabel adalah reliable (terpercaya)
- 2) Jika nilai cronbach alpha < 0, 60 maka variabel tidak reliabel (tidak dipercaya)

**Tabel 3. 7 Hasil Uji Realibitas**

| Variabel | Nilai Cronbach's Alpha | Standar | Keterangan |
|----------|------------------------|---------|------------|
| Y        | 0,954                  | 0,6     | Reliabel   |
| X1       | 0,957                  | 0,6     | Reliabel   |
| X2       | 0,943                  | 0,6     | Reliabel   |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas instrument menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian sudah memadai karena semua variabel > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari setiap variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.

### 3.6.3 Metode Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Sumber: (Juliandi et al., 2016)

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

X1 = Konflik Kerja

X2 = Stres Kerja

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Besaran koefisien dari masing-masing variabel

e = Error Terms

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistik berada dalam daerah signifikan secara statistik, apabila nilai uji statistik berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak). Sebaliknya, disebut signifikan bila uji statistik berada dalam daerah  $H_0$  diterima.

### 3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari:

#### **3.6.4.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah data dalam model regresi terdistribusi normal. Secara visual, normalitas dapat dinilai melalui P-Plot, di mana data yang tersebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal mengindikasikan distribusi normal. Selain itu, histogram dengan kurva berbentuk lonceng yang simetris juga menunjukkan pola distribusi normal. Pengujian formal dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, di mana data dianggap normal jika nilai probabilitasnya (Asymp. Sig (2-tailed)) lebih besar dari 0,05.

#### **3.6.4.2 Uji Multikolinearitas**

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinearitas, demikian juga sebaliknya. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF (Variance Inflasi Factor) antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan VIF  $> 10$ .

#### **3.6.4.3 Uji Heterokedastisitas**

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan apakah varian residual dalam model regresi bersifat konstan (homoskedastisitas) atau berbeda (heteroskedastisitas) antar pengamatan. Homoskedastisitas ditunjukkan oleh varian residual yang tetap, sedangkan heteroskedastisitas ditunjukkan oleh varian yang berbeda. Keberadaan heteroskedastisitas dapat dideteksi melalui grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel independen dan nilai residualnya.



Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas adalah :

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3.6.5 Pengujian Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji secara Parsial (Uji t)

Pengujian uji t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas atau independen variabel, apakah variabel Konflik Kerja (X1), Stres Kerja (X2), dan mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variabel terikat atau dependen variabel Kinerja Karyawan (Y).

Untuk mengetahui tingkat signifikan dapat dilakukan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{r^2}}$$

Sumber: (Juliandi et al., 2016)

Keterangan :

$t$  = Yang dikonsultasikan dengan tabel t

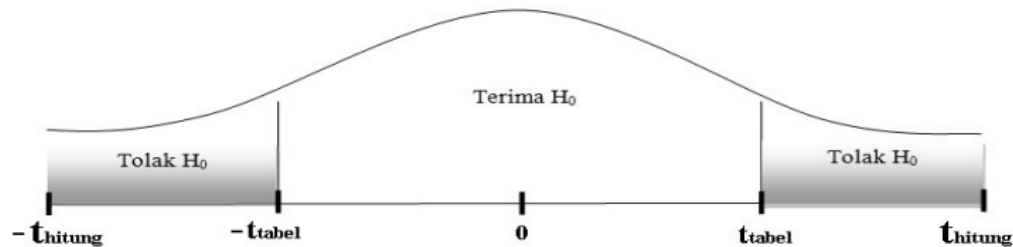
$r$  = Korelasi parsial yang ditemukan

$n$  = Jumlah sampel

Ketentuan :

Jika nilai t dengan probabilitas kolerasi yakni sig-2 tailed < taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 maka  $H_0$  diterima, sehingga tidak ada kolerasi tidak signifikan

antara variabel X dan Y. Sedangkan jika nilai t dengan probabilitas t dengan kolerasi yakni sig-2 tailed > taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Sehingga ada kolerasi signifikan antar variabel X dan Y.



Gambar 3. 1: Kriteria Pengujian Hipotesis

Kriteria pengujian :

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak (bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap kinerja karyawan).
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima (bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan).

### 3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk menguji signifikan koefisien kolerasi ganda dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$f_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Sumber: (Juliandi et al., 2016)

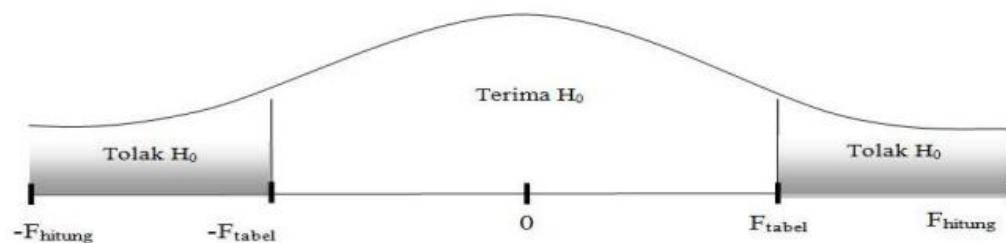
Keterangan :

$F$  = Tingkat signifikan

$k$  = Jumlah variabel independen

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

$n$  = Jumlah sampel



Gambar 3.2: Kriteria Pengujian Hipotesis

Keterangan :

$F_{hitung}$  = Hasil perhitungan korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

$F_{tabel}$  = Nilai  $F$  dalam berdasarkan  $n$  (sampel Penelitian)

Kriteria pengujian :

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak (bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap kinerja karyawan)
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima (bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan).

### 3.6.6 Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (Konflik Kerja, dan Stres Kerja) dalam menerangkan variabel dependen (Kinerja Karyawan). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai semakin kecil (mendekati nol) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel independen memberikan hamper

semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen atau memiliki pengaruh yang besar dengan rumus determinasi sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

Sumber: (Juliandi et al., 2016)

Dimana:

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

100% = Persentasi kontribusi

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Detugas akhir Data

##### 4.1.1 Detugas akhir Variabel Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Telkom Regional 1 Sumatera, dalam penelitian ini penulis mengelolah kuesioner dalam bentuk data yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel Kinerja Karyawan (Y), 12 pernyataan untuk variabel Konflik Kerja (X1), dan 8 pernyataan untuk variabel Stres Kerja (X2). Kuesioner yang disebarakan ini diberikan kepada 63 karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera sebagai sample penelitian dan dengan menggunakan skala likert dengan 5 (lima) opsi berbentuk table checklist yang kemudian selanjutnya data didetugas akhirkan melalui data primer berupa kuesioner yang telah diuji dibawah ini.

##### 4.1.2 Karakteristik Responden

###### 4.1.2.1 Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera yang menghasilkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 63 responden, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

| NO    | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1     | Laki – Laki   | 26     | 41,3%      |
| 2     | Perempuan     | 37     | 58,7%      |
| TOTAL |               | 63     | 100%       |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan pada tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 63 responden terdapat 26 (41,3%) orang laki-laki dan perempuan sebanyak 37 (58,7%) orang. Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah perempuan, hal ini

disebabkan karena populasi yang menjadi subjek penelitian memang didominasi oleh Perempuan.

#### 4.1.2.2 Identitas Berdasarkan Usia

Berikut ini merupakan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera yang menghasilkan karakteristik responden berdasarkan usia sebanyak 63 responden, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2 Usia Responden**

| NO           | Usia          | Jumlah    | Persentase  |
|--------------|---------------|-----------|-------------|
| 1            | 20 - 30 Tahun | 58        | 92,6%       |
| 2            | 31 - 40 Tahun | 5         | 7,4%        |
| 3            | 41 - 50 Tahun | 0         | 0%          |
| 4            | > 50 Tahun    | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b> |               | <b>63</b> | <b>100%</b> |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel 4.2, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah individu berusia muda. Mayoritas responden (92,6%) berada pada rentang usia 20-30 tahun, dengan jumlah sebanyak 58 orang. Sementara itu, responden dengan usia 31-40 tahun hanya 7,4% dari total responden, yaitu sebanyak 5 orang. Tidak ada responden yang berusia di atas 40 tahun.

#### 4.1.2.3 Identitas Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini merupakan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera yang menghasilkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebanyak 63 responden, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden**

| NO           | Pendidikan | Jumlah    | Persentase  |
|--------------|------------|-----------|-------------|
| 1            | SMA/SMK    | 21        | 34,4%       |
| 2            | Diploma    | 5         | 7,8%        |
| 3            | S1         | 37        | 57,8%       |
| 4            | S2         | 0         | 0%          |
| 5            | S3         | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b> |            | <b>63</b> | <b>100%</b> |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Dan selanjutnya, ditinjau berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa latar belakang pendidikan mayoritas responden memiliki pendidikan tinggi. Sebanyak 57,8% (37 orang) merupakan lulusan Sarjana (S1). Posisi kedua ditempati oleh responden dengan pendidikan SMA/SMK 34,4% atau (21 orang), sementara sisanya adalah lulusan Diploma 7,8% (5 orang). Tidak ditemukan responden dengan pendidikan pascasarjana (S2 atau S3). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa profil responden penelitian ini secara umum adalah perempuan muda, berpendidikan tinggi, dan berusia 20-30 tahun.

#### 4.1.2.4 Identitas Berdasarkan Lama Bekerja

Berikut ini merupakan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera yang menghasilkan karakteristik responden berdasarkan lama bekerja sebanyak 63 responden, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 4 Lama Bekerja Responden**

| NO           | Masa Kerja   | Jumlah    | Persentase  |
|--------------|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 1 - 5 Tahun  | 58        | 91,5%       |
| 2            | 6 - 10 Tahun | 3         | 5,1%        |
| 3            | > 10 Tahun   | 2         | 3,4%        |
| <b>TOTAL</b> |              | <b>63</b> | <b>100%</b> |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan dari tabel 4.4 maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman kerja yang relatif singkat. Hal ini terlihat jelas dari data yang menunjukkan bahwa 91,5% atau (58 orang) responden memiliki masa

kerja antara 1-5 tahun. Sementara itu, responden dengan masa kerja yang lebih lama jumlahnya sangat sedikit. Hanya 5,1% (3 orang) yang memiliki masa kerja antara 6-10 tahun, dan 3,4% (2 orang) memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun. Kesimpulan ini menguatkan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa responden didominasi oleh individu berusia muda yang baru memulai karier mereka.

#### 4.1.3 Detugas akhir Hasil Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu Kinerja Karyawan (Y), Konflik Kerja (X1), dan Stres Kerja (X2). Detugas akhir hasil pernyataan akan menampilkan opsi jawaban setiap responden terhadap item pernyataan yang dirangkum dalam tabel.

##### 4.1.3.1 Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera maka dapat diperoleh nilai nilai frekuensi jawaban responden mengenai variabel Kinerja Karyawan (Y) sebagai berikut :

**Tabel 4. 5 Skor Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan**

| Kinerja Karyawan (Y) |     |      |    |       |    |       |    |       |    |       |           |             |
|----------------------|-----|------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|-----------|-------------|
| NO                   | STS |      | TS |       | N  |       | S  |       | SS |       | TOTAL     |             |
| Perny                | F   | %    | F  | %     | F  | %     | F  | %     | F  | %     | F         | %           |
| 1                    | 3   | 4,8% | 6  | 9,5%  | 9  | 14,3% | 26 | 41,3% | 19 | 30,2% | <b>63</b> | <b>100%</b> |
| 2                    | 3   | 4,8% | 5  | 7,9%  | 12 | 19,0% | 29 | 46,0% | 14 | 22,2% | <b>63</b> | <b>100%</b> |
| 3                    | 3   | 4,8% | 2  | 3,2%  | 15 | 23,8% | 26 | 41,3% | 17 | 27,0% | <b>63</b> | <b>100%</b> |
| 4                    | 4   | 6,3% | 2  | 3,2%  | 16 | 25,4% | 20 | 31,7% | 21 | 33,3% | <b>63</b> | <b>100%</b> |
| 5                    | 3   | 4,8% | 4  | 6,3%  | 15 | 23,8% | 17 | 27,0% | 24 | 38,1% | <b>63</b> | <b>100%</b> |
| 6                    | 3   | 4,8% | 8  | 12,7% | 19 | 30,2% | 13 | 20,6% | 20 | 31,7% | <b>63</b> | <b>100%</b> |
| 7                    | 4   | 6,3% | 7  | 11,1% | 16 | 25,4% | 13 | 20,6% | 23 | 36,5% | <b>63</b> | <b>100%</b> |
| 8                    | 5   | 7,9% | 6  | 9,5%  | 13 | 20,6% | 16 | 25,4% | 23 | 36,5% | <b>63</b> | <b>100%</b> |
| 9                    | 6   | 9,5% | 4  | 6,3%  | 13 | 20,6% | 21 | 33,3% | 19 | 30,2% | <b>63</b> | <b>100%</b> |
| 10                   | 4   | 6,3% | 3  | 4,8%  | 15 | 23,8% | 24 | 38,1% | 17 | 27,0% | <b>63</b> | <b>100%</b> |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)



Berdasarkan pada tabel 4.5 maka dapat dijelaskan mengenai pernyataan variabel kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Saya mampu menjelaskan konsep-konsep penting terkait tugas dengan jelas. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 45 responden (71,5%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 28,6% atau 18 orang.
2. Saya memiliki pemahaman yang komprehensif tentang kebijakan dan prosedur perusahaan. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 43 responden (68,2%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 31,7% atau 20 orang.
3. Saya selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 43 responden (68,3%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 31,7% atau 20 orang.
4. Saya selalu datang dan pulang kerja tepat waktu secara konsisten. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 41 responden (65,0%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 35,0% atau 22 orang.

5. Saya mampu menghasilkan pekerjaan yang memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 41 responden (65,1%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 34,9% atau 22 orang.
6. Saya jarang membutuhkan revisi atau perbaikan pada hasil pekerjaannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 33 responden (52,3%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 47,7% atau 30 orang.
7. Saya mampu menangani volume pekerjaan yang tinggi dalam waktu singkat. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 36 responden (57,1%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 42,9% atau 27 orang.
8. Saya jarang menunda-nunda pekerjaan yang diberikan. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 39 responden (61,9%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 38,1% atau 24 orang.

9. Saya dapat memberikan bimbingan teknis kepada rekan kerja lain jika diperlukan. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 40 responden (63,5%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 36,5% atau 23 orang.
10. Saya memiliki penguasaan yang baik terhadap alat dan sistem teknis yang relevan dengan pekerjaan. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 41 responden (65,1%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 34,9% atau 22 orang.

Berdasarkan analisis data dari 10 pernyataan mengenai Kinerja Karyawan (Y), dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dinilai sangat baik oleh sebagian besar responden. Hal ini terlihat dari mayoritas jawaban responden yang secara konsisten berada pada kategori "Setuju" dan "Sangat Setuju" di setiap pernyataan. Secara rata-rata, persentase gabungan jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju" mencapai lebih dari 65% dari total responden. Meskipun terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian netral atau tidak setuju, jumlahnya sangat kecil jika dibandingkan dengan responden yang memberikan penilaian positif. Tingginya tingkat persetujuan ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara keseluruhan berada pada level yang sangat memuaskan menurut persepsi responden.

**Tabel 4. 6 Skor Kuesioner Variabel Konflik Kerja**

| Konflik Kerja (X1) |     |       |    |       |    |       |    |       |    |       |       |      |
|--------------------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|-------|------|
| NO                 | STS |       | TS |       | N  |       | S  |       | SS |       | TOTAL |      |
| Perny              | F   | %     | F  | %     | F  | %     | F  | %     | F  | %     | F     | %    |
| 1                  | 2   | 3,2%  | 12 | 19,0% | 17 | 27,0% | 16 | 25,4% | 16 | 25,4% | 63    | 100% |
| 2                  | 2   | 3,2%  | 8  | 12,7% | 18 | 28,6% | 20 | 31,7% | 15 | 23,8% | 63    | 100% |
| 3                  | 6   | 9,5%  | 7  | 11,1% | 17 | 27,0% | 19 | 30,2% | 14 | 22,2% | 63    | 100% |
| 4                  | 7   | 11,1% | 11 | 17,5% | 10 | 15,9% | 19 | 30,2% | 16 | 25,4% | 63    | 100% |
| 5                  | 4   | 6,3%  | 12 | 19,0% | 14 | 22,2% | 19 | 30,2% | 14 | 22,2% | 63    | 100% |
| 6                  | 6   | 9,5%  | 14 | 22,2% | 13 | 20,6% | 15 | 23,8% | 15 | 23,8% | 63    | 100% |
| 7                  | 7   | 11,1% | 8  | 12,7% | 14 | 22,2% | 14 | 22,2% | 20 | 31,7% | 63    | 100% |
| 8                  | 5   | 7,9%  | 11 | 17,5% | 17 | 27,0% | 14 | 22,2% | 16 | 25,4% | 63    | 100% |
| 9                  | 5   | 7,9%  | 3  | 4,8%  | 19 | 30,2% | 22 | 34,9% | 14 | 22,2% | 63    | 100% |
| 10                 | 4   | 6,3%  | 11 | 17,5% | 17 | 27,0% | 17 | 27,0% | 14 | 22,2% | 63    | 100% |
| 11                 | 3   | 4,8%  | 8  | 12,7% | 15 | 23,8% | 20 | 31,7% | 17 | 27,0% | 63    | 100% |
| 12                 | 3   | 4,8%  | 4  | 6,3%  | 20 | 31,7% | 16 | 25,4% | 20 | 31,7% | 63    | 100% |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan pada tabel 4.6 maka dapat dijelaskan mengenai pernyataan variabel konflik kerja adalah sebagai berikut :

1. Informasi penting seringkali tidak tersampaikan dengan jelas atau tepat waktu antar tim/individu. Berdasarkan pernyataan diatas terdapat 32 responden (50,8%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 49,2% atau 31 orang.
2. Saya sering mengalami miskomunikasi yang berdampak pada pekerjaan atau proyek. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 35 responden (55,5%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 44,5% atau 28 orang.

3. Terdapat persaingan tidak sehat atau ketidaknyamanan antar divisi atau tim yang berbeda. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 33 responden (52,4%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 47,6% atau 30 orang.
4. Sering terlihat adanya 'saling menjatuhkan' atau keengganan untuk membantu antar rekan kerja dari kelompok yang berbeda. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 35 responden (55,6%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 44,4% atau 28 orang.
5. Upaya untuk menyelesaikan perbedaan pendapat secara konstruktif antar individu kurang efektif. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 33 responden (52,4%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 47,6% atau 30 orang.
6. Saya sering mengamati adanya ketegangan yang tidak terselesaikan antar rekan kerja. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 30 responden (47,6%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) sebesar 52,4% atau 33 orang.

7. Saya sering merasa bahwa konflik tidak dapat diselesaikan tanpa melibatkan pihak yang berwenang lebih tinggi. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 34 responden (53,9%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 46,0% atau 29 orang.
8. Masalah kecil cenderung membesar dan membutuhkan intervensi dari manajemen senior. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 30 responden (47,6%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) sebesar 52,4% atau 33 orang.
9. Saya sering mendengar keluhan tentang ketidakpuasan kerja dari rekan-rekan. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 36 responden (57,1%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 42,9% atau 27 orang.
10. Tingkat semangat kerja dan motivasi karyawan di lingkungan kerja saat ini rendah. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 31 responden (49,2%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 50,8% atau 32 orang.

11. Terdapat perbedaan pandangan atau nilai-nilai dasar yang signifikan di antara anggota tim atau departemen yang menyebabkan ketegangan. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 37 responden (58,7%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 41,3% atau 26 orang.
12. Perbedaan pandangan ini sering memengaruhi kemampuan kolaborasi atau pengambilan keputusan. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 36 responden (57,1%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 42,9% atau 27 orang.

Berdasarkan analisis data dari 12 pernyataan mengenai Konflik Kerja (X1), maka dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap keberadaan konflik kerja cenderung bervariasi dan moderat. Secara umum, mayoritas responden memang memberikan tanggapan positif atau setuju dengan pernyataan yang diajukan, dengan rata-rata persentase jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju" yang berkisar antara 47,6% hingga 58,7%. Namun, angka ini menunjukkan tingkat persetujuan yang lebih rendah jika dibandingkan dengan variabel sebelumnya, menandakan bahwa isu konflik kerja tidak sepenuhnya dianggap tidak ada.

Temuan penting lainnya adalah bahwa jumlah responden yang berada di posisi "Netral" atau bahkan "Tidak Setuju" cukup signifikan. Bahkan pada beberapa pernyataan (seperti pernyataan nomor 6 dan 8), total persentase gabungan jawaban "Tidak Setuju" hingga "Netral" bahkan melebihi 50%, yang mengindikasikan

adanya ketidaksepakatan yang kuat terhadap pernyataan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa isu konflik kerja merupakan hal yang patut diperhatikan karena meskipun tidak dominan, keberadaannya dirasakan oleh sebagian besar responden.

**Tabel 4. 7 Skor Kuesioner Variabel Stres Kerja**

| <b>Stres Kerja (X2)</b> |            |          |           |          |          |          |          |          |           |          |              |             |
|-------------------------|------------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|--------------|-------------|
| <b>NO</b>               | <b>STS</b> |          | <b>TS</b> |          | <b>N</b> |          | <b>S</b> |          | <b>SS</b> |          | <b>TOTAL</b> |             |
| <b>Perny</b>            | <b>F</b>   | <b>%</b> | <b>F</b>  | <b>%</b> | <b>F</b> | <b>%</b> | <b>F</b> | <b>%</b> | <b>F</b>  | <b>%</b> | <b>F</b>     | <b>%</b>    |
| 1                       | 5          | 7,9%     | 3         | 4,8%     | 21       | 33,3%    | 22       | 34,9%    | 12        | 19,0%    | <b>63</b>    | <b>100%</b> |
| 2                       | 3          | 4,8%     | 8         | 12,7%    | 13       | 20,6%    | 22       | 34,9%    | 17        | 27,0%    | <b>63</b>    | <b>100%</b> |
| 3                       | 4          | 6,3%     | 8         | 12,7%    | 18       | 28,6%    | 15       | 23,8%    | 18        | 28,6%    | <b>63</b>    | <b>100%</b> |
| 4                       | 4          | 6,3%     | 10        | 15,9%    | 19       | 30,2%    | 12       | 19,0%    | 18        | 28,6%    | <b>63</b>    | <b>100%</b> |
| 5                       | 3          | 4,8%     | 12        | 19,0%    | 18       | 28,6%    | 17       | 27,0%    | 13        | 20,6%    | <b>63</b>    | <b>100%</b> |
| 6                       | 4          | 6,3%     | 10        | 15,9%    | 25       | 39,7%    | 11       | 17,5%    | 13        | 20,6%    | <b>63</b>    | <b>100%</b> |
| 7                       | 4          | 6,3%     | 11        | 17,5%    | 13       | 20,6%    | 19       | 30,2%    | 16        | 25,4%    | <b>63</b>    | <b>100%</b> |
| 8                       | 5          | 7,9%     | 9         | 14,3%    | 19       | 30,2%    | 13       | 20,6%    | 17        | 27,0%    | <b>63</b>    | <b>100%</b> |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan pada tabel 4.7 maka dapat dijelaskan mengenai pernyataan variabel stres kerja adalah sebagai berikut :

1. Target pekerjaan yang diberikan terasa tidak realistis atau terlalu tinggi.

Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 34 responden (53,9%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 46,0% atau 29 orang.

2. Tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sering membuat saya merasa cemas. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 39 responden (61,9%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 38,1% atau 24 orang.



3. Saya merasa sulit berkomunikasi secara terbuka dengan pimpinan saya. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 33 responden (52,4%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 47,6% atau 30 orang.
4. Pimpinan saya sering memberikan instruksi yang tidak jelas atau berubah-ubah. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 30 responden (47,6%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) sebesar 52,4% atau 33 orang.
5. Kurangnya perawatan atau perbaikan rutin pada peralatan kerja menjadi kendala. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 30 responden (47,6%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) sebesar 52,4% atau 33 orang.
6. Peralatan kerja yang saya gunakan sering mengalami kerusakan atau tidak berfungsi optimal. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 24 responden (38,1%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) sebesar 61,9% atau 39 orang.
7. Ruangan saya terlalu ramai. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 35 responden (55,6%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju

(Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) hanya sebesar 44,4% atau 28 orang.

8. Tata letak atau desain ruang kerja saya tidak mendukung produktivitas.  
Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 30 responden (47,6%) yang memilih jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Sementara itu, persentase responden yang merasa tidak setuju (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, dan Netral) sebesar 52,4% atau 33 orang.

Berdasarkan analisis data dari 8 pernyataan mengenai Stres Kerja (X2), dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap stres kerja cenderung bervariasi dan tidak dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa stres kerja dirasakan oleh sebagian responden, tetapi tidak secara merata atau dengan intensitas yang tinggi di seluruh aspek pekerjaan.

Hal ini terlihat dari persentase jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju" yang cukup berfluktuasi, berkisar antara 38,1% hingga 61,9%. Pada beberapa pernyataan (seperti nomor 4, 5, dan 6), jumlah responden yang memilih "Tidak Setuju" hingga "Netral" bahkan lebih besar dari 50%, menunjukkan bahwa aspek stres yang dipertanyakan tidak dirasakan oleh mayoritas responden. Selain itu, tingginya jumlah responden yang memilih kategori "Netral" (rata-rata di atas 20%) mengindikasikan bahwa banyak karyawan yang merasa ragu-ragu atau tidak memiliki pendapat kuat mengenai tingkat stres kerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan isu yang ada, namun persepsi dan dampaknya tidak seragam di antara seluruh responden.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Metode Regresi Linear Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh hubungan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini memiliki dua variabel independen, yaitu konflik kerja, stres kerja, dan satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

**Tabel 4. 8 Regresi Linear**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b>    |               |                             |            |                           |       |      |
|------------------------------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                              |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                                    |               | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                                  | (Constant)    | 18.496                      | 3.912      |                           | 4.728 | .000 |
|                                    | Konflik Kerja | .211                        | .184       | .261                      | 1.147 | .256 |
|                                    | Stres Kerja   | .366                        | .275       | .303                      | 1.330 | .189 |
| a. Dependent Variable: Kikar_Total |               |                             |            |                           |       |      |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Dari tabel diatas diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

1. Konstanta = 18,496
2. Konflik Kerja = 0,211
3. Stres Kerja = 0,366

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 18,496 + 0,211(X1) + 0,366 (X2)$$

Maka dapat disimpulkan :

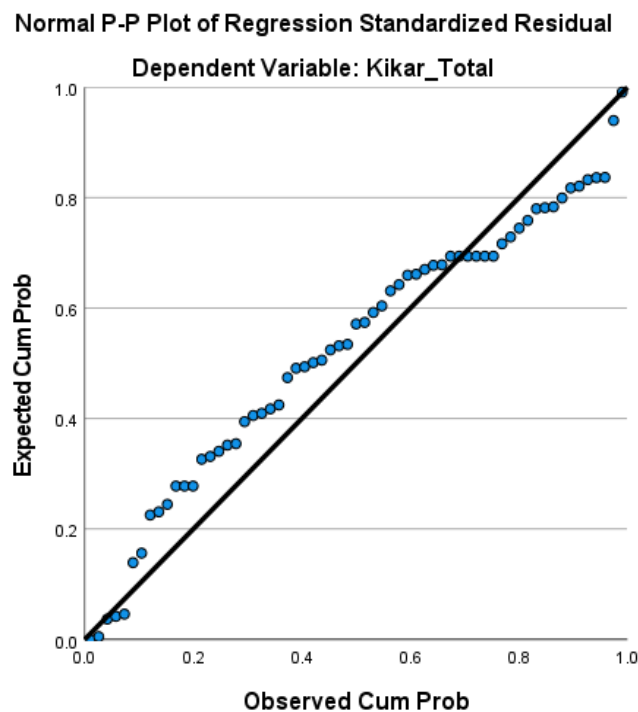
1. Nilai konstanta sebesar 18,496 menunjukkan bahwa ketika kedua variabel konflik kerja (X1) dan stres kerja (X2) bernilai nol, nilai variabel kinerja karyawan (Y) diperkirakan sebesar 18,496.
2. Koefisien regresi 0,211 pada variabel konflik kerja (X1) menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada konflik kerja (X1), variabel kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,211, dengan asumsi variabel stres kerja (X2) tetap konstan. Ini mengindikasikan bahwa konflik kerja (X1) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).
3. Koefisien regresi 0,366 pada variabel stres kerja (X2) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada stres kerja (X2), variabel kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,366, dengan asumsi variabel konflik kerja (X1) tetap konstan. Koefisien ini lebih besar daripada koefisien konflik kerja (X1), yang berarti stres kerja (X2) memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kinerja karyawan (Y).

#### **4.2.2 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah serangkaian uji statistik yang harus dilakukan pada model regresi linear berganda yang berbasis Ordinary Least Square (OLS). Tujuan utama dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa model regresi yang dihasilkan memenuhi asumsi-asumsi dasar, sehingga hasilnya akurat, tidak bias, dan konsisten (BLUE: Best Linear Unbiased Estimator). Jika asumsi ini tidak terpenuhi, hasil regresi tidak dapat diinterpretasikan dengan valid.

#### 4.2.2.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 4. 1 Normal P-Plot Uji Normalitas**

Gambar diatas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini dapat dikatakan cenderung normal. Lalu uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Kolmogorov Smirnov (K-S). Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak

normal. Uji Kolmogorov Smirnov yaitu Asymp, Sig. lebih besar dari 0,05 (Asymp, Sig. > 0,05 adalah tidak normal).

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Kolmogrov-smirnov**

| <b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>                                            |                |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                                                                    |                | Unstandardized Residual |
|                                                                                      |                | 63                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                                                     | Mean           | .0000000                |
|                                                                                      | Std. Deviation | 8.14154899              |
| Most Extreme Differences                                                             | Absolute       | .128                    |
|                                                                                      | Positive       | .128                    |
|                                                                                      | Negative       | -.117                   |
| Test Statistic                                                                       |                | .128                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>                                                  |                | .060                    |
| a. Test distribution is Normal.                                                      |                |                         |
| b. Calculated from data.                                                             |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.                                               |                |                         |
| d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000. |                |                         |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,060. Karena nilai 0,060 lebih besar dari tingkat signifikansi yang umum digunakan, yaitu 0,05 ( $0.060 > 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal. Hal ini berarti bahwa asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi, dan model regresi yang digunakan sudah layak dari segi asumsi normalitas.

#### **4.2.2.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antara variabel independen (bebas). Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Varians Inflation Factor (VIF) yang tidak melebihi 10.

Berikut ini merupakan hasil pengujian dengan menggunakan Uji Multikolinieritas pada data yang telah diolah:

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |               |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                           |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                                 |               | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                               | (Constant)    | 18.496                      | 3.912      |                           | 4.728 | .000 |                         |       |
|                                 | Konflik Kerja | .211                        | .184       | .261                      | 1.147 | .256 | .225                    | 4.436 |
|                                 | Stres Kerja   | .366                        | .275       | .303                      | 1.330 | .189 | .225                    | 4.436 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam model regresi ini. Kesimpulan ini didasarkan pada nilai Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dari variabel independen (Konflik Kerja dan Stres Kerja).

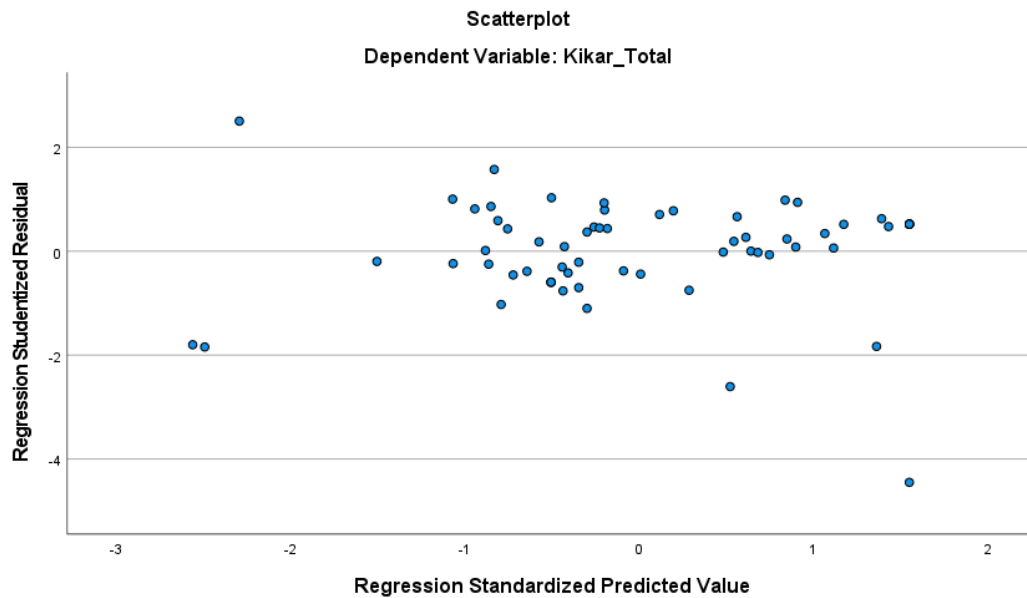
1. Nilai Tolerance untuk Konflik Kerja dan Stres Kerja adalah 0,225. Nilai ini lebih besar dari 0,10, yang merupakan batas aman dari indikasi multikolinearitas.
2. Nilai VIF untuk kedua variabel adalah 4,436. Nilai ini lebih kecil dari 10, yang juga merupakan batas aman dari indikasi multikolinearitas.

Karena nilai Tolerance  $> 0.10$  dan nilai VIF  $< 10$  untuk kedua variabel, kita dapat menyimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang terlalu kuat antar variabel bebas. Dengan demikian, model regresi ini layak digunakan karena memenuhi asumsi multikolinearitas, dan interpretasi koefisien regresi tidak akan terganggu.

#### 4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Dalam penelitian ini akan digunakan metode chart (Diagram Scatterplot). Diagram *scatterplot* ini digunakan untuk menguji asumsi heteroskedastisitas dalam model regresi. Tujuan dari uji ini adalah untuk melihat apakah varian dari *residual* (nilai sisa) bersifat konstan atau tidak.



**Gambar 4. 2 Diagram Scatterplot**

Berdasarkan pola sebaran titik-titik pada grafik, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi ini. Alasan untuk kesimpulan ini adalah:

1. Titik-titik data tersebar secara acak di atas, di bawah, dan di sekitar garis nol pada sumbu vertikal.
2. Sebaran titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu yang jelas, seperti pola kerucut, melebar, menyempit, atau bergelombang.

Pola sebaran yang acak dan tidak membentuk pola tertentu mengindikasikan bahwa varians dari *residual* adalah konstan (bersifat homoskedastisitas). Oleh karena itu,



asumsi heteroskedastisitas terpenuhi, dan model regresi Anda dianggap layak untuk digunakan.

### 4.2.3 Pengujian Hipotesis

#### 4.2.3.1 Uji secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel independen. Alasan lain uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara parsial atau individual mempunyai hubungan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4. 11 Hasil Uji t**

| Coefficients <sup>a</sup>               |               |                             |            |                           |       |       |
|-----------------------------------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model                                   |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|                                         |               | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1                                       | (Constant)    | 18.496                      | 3.912      |                           | 4.728 | 4.728 |
|                                         | Konflik Kerja | .211                        | .184       | .261                      | 1.147 | .256  |
|                                         | Stres Kerja   | .366                        | .275       | .303                      | 1.330 | .189  |
| a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan |               |                             |            |                           |       |       |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Hasil pengujian statistik pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat nilai Sig. 0,256 lebih besar dari 0,05 ( $0.256 > 0.05$ ), maka Konflik Kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan.

#### 2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat nilai Sig. 0,189 lebih besar dari 0,05 ( $0.189 > 0.05$ ), maka Stres Kerja juga memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan.

#### 4.2.3.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F dilakukan untuk menguji apakah variable bebas (X) secara simultan mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variable terikat (Y). Berdasarkan pada hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 27 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 12 Hasil Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup>                                    |            |                |    |             |        |                   |
|-------------------------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model                                                 |            | Sum of Squares | df | Mean Square | f      | Sig.              |
| 1                                                     | Regression | 1751.897       | 2  | 875.948     | 12.789 | .000 <sup>b</sup> |
|                                                       | Residual   | 4109.659       | 60 | 68.494      |        |                   |
|                                                       | Total      | 5861.556       | 62 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan               |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Stres Kerja |            |                |    |             |        |                   |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan Tabel 4.12, hasil Uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka ini merupakan salah satu temuan paling penting dalam analisis regresi ini. Uji F dirancang untuk menguji hipotesis secara simultan, yaitu apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model pada kasus ini Konflik Kerja dan Stres Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kinerja Karyawan.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini didasarkan pada perbandingan nilai signifikansi (Sig.) dengan batas toleransi yang ditetapkan, biasanya 0,05. Jika nilai Sig. yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak ada pengaruh bersama-sama akan ditolak, dan kita menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang menyatakan ada pengaruh signifikan. Dalam kasus

ini, nilai signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 ( $0.000 < 0.05$ ). Hasil ini memberikan bukti statistik yang sangat kuat untuk menyimpulkan bahwa Konflik Kerja dan Stres Kerja secara kolektif (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Meskipun hasil Uji t (parsial) sebelumnya mungkin menunjukkan bahwa masing-masing variabel secara terpisah tidak signifikan, hasil Uji F ini menunjukkan adanya efek sinergis atau kombinasi yang kuat di antara kedua variabel. Artinya, ketika konflik kerja dan stres kerja bekerja secara simultan, dampaknya terhadap kinerja karyawan menjadi signifikan. Temuan ini sangat relevan dalam konteks manajemen, karena menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kinerja harus mempertimbangkan kedua faktor tersebut secara terintegrasi, bukan hanya salah satunya.

#### 4.2.4 Koefisien Determinasi (R-Square)

Nilai R-square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R-square semakin mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengujian statistiknya :

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary                                         |                   |          |                   |                            |
|-------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                                 | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                     | .547 <sup>a</sup> | .299     | .276              | 8.27613                    |
| a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Stres kerja |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan               |                   |          |                   |                            |

Sumber : (Data diolah peneliti, 2025)

$$D = R^2 \times 100 \%$$

$$D = 0.299 \times 100 \% = 29,9 \%$$

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai dari R square sebesar 0,299 yang berarti 29,9 % dan hal ini menyatakan bahwa variabel konflik kerja, dan stres kerja 29,9% untuk mempengaruhi variabel kinerja karyawan. Kemudian selisih  $100\% - 29,9\% = 70,1\%$ . Hal ini menunjukkan 70,1% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi terhadap penelitian kinerja karyawan.

### **4.3 Pembahasan**

Hasil temuan dari penelitian ini disajikan melalui analisis komparatif terhadap teori-teori yang ada, pendapat para ahli, dan studi-studi terdahulu. Analisis ini secara khusus mengkaji sejauh mana temuan saat ini selaras dengan kesimpulan dari penelitian sebelumnya. Selain itu, penulis juga mengidentifikasi pola-pola perilaku yang diperlukan untuk mengatasi berbagai hal yang ditemukan. Pembahasan analisis ini akan dibagi menjadi tiga bagian utama, yang masing-masing akan diurai aspek kunci dari temuan penelitian ini.

#### **4.3.1 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan, diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $1,147 > t$  tabel 0,2441. Artinya konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Konflik kerja adalah sebuah ketegangan yang muncul akibat perbedaan pendapat, tujuan, atau nilai di antara individu maupun kelompok di lingkungan kerja. Meskipun tidak semua konflik bersifat negatif, pengaruh signifikan yang ditemukan dalam pengujian ini mengisyaratkan bahwa konflik disfungsional merupakan jenis konflik yang merusak dan memiliki dampak yang dominan. Konflik yang bersifat disfungsional dapat menimbulkan serangkaian konsekuensi

negatif yang secara langsung menghambat kinerja karyawan. Pertama, konflik dapat mengalihkan fokus karyawan. Energi dan waktu yang seharusnya digunakan untuk bekerja malah terkuras untuk perselisihan, debat, dan ketegangan interpersonal. Kedua, lingkungan kerja yang penuh konflik dapat menyebabkan stres berlebih dan kelelahan emosional. Karyawan yang berada dalam situasi ini sering kali merasa tidak nyaman dan lelah secara emosional, yang pada akhirnya menurunkan kualitas pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fatikhin et al., 2017), (Anwari, 2016), (Putra, 2020), (Nadeak et al., 2018) dan (M. K. Ali et al., 2024) yang menunjukkan bahwasannya terdapat hubungan yang signifikan.

#### **4.3.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $1,330 > t$  tabel  $0,2441$ . Artinya konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Stres kerja adalah respons fisik dan emosional terhadap tuntutan dan tekanan yang datang dari lingkungan kerja. Meskipun tingkat stres yang rendah atau sedang terkadang dapat memotivasi, pengaruh signifikan yang ditemukan dalam pengujian ini mengisyaratkan bahwa stres berlebihan (distress) memiliki dampak yang dominan dan merusak. Stres berlebihan dapat menimbulkan serangkaian konsekuensi negatif yang secara langsung menghambat kinerja karyawan. Pertama, stres dapat menurunkan fokus dan konsentrasi. Karyawan yang mengalami stres berat sering kali sulit memproses informasi, membuat keputusan, dan

menyelesaikan tugas-tugas kompleks. Kedua, stres kronis dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Karyawan yang merasa lelah cenderung kurang berenergi dan motivasi, yang pada akhirnya menurunkan produktivitas dan kualitas pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Anwari, 2016), (Worang et al., 2017), (Fatikhin et al., 2017), (M. K. Ali et al., 2024), dan (Nadeak et al., 2018) yang menunjukkan bahwasannya terdapat hubungan yang signifikan.

#### **4.3.3 Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh konflik kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera. Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 12.789 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000. Sedangkan nilai Ftabel diketahui sebesar 3.143. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $12.789 > 3.143$ ) artinya  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel konflik kerja, dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut, saat berinteraksi, menciptakan dampak yang lebih kuat pada kinerja dibandingkan jika berdiri sendiri. Konflik kerja dan stres kerja saling berkaitan dan memperkuat pengaruh negatif satu sama lain. Konflik di tempat kerja, seperti pertengkaran atau perbedaan pendapat yang tidak terselesaikan, secara alami menciptakan lingkungan yang penuh tekanan.

Sebaliknya, karyawan yang sudah merasa stres karena beban kerja, tenggat waktu, atau tekanan lain lebih cenderung menjadi mudah tersinggung dan terlibat dalam konflik. Kombinasi dari kedua faktor ini dapat menguras energi mental dan emosional karyawan, yang mengakibatkan penurunan drastis dalam produktivitas dan kualitas kerja. Selain itu, kondisi ini juga dapat merusak kolaborasi dan komunikasi tim serta memicu berbagai masalah lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fatikhin et al., 2017), (Nadeak et al., 2018), (Anwari, 2016), (Putra, 2020), dan (Panggabean et al., 2019) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh konflik kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera dengan responden pada penelitian ini berjumlah 63 orang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh signifikan antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera.
2. Ada pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera.
3. Secara simultan ada pengaruh signifikan antara konflik kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Telkom Regional 1 Sumatera.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Untuk mencegah konflik kerja dan menjaga produktivitas, perusahaan dan manajemen dapat mengambil beberapa pendekatan proaktif. Salah satu cara utamanya adalah dengan menjaga komunikasi yang terbuka dan transparan di seluruh tingkatan organisasi. Komunikasi yang buruk atau kurangnya informasi sering kali menjadi akar dari kesalahpahaman dan spekulasi yang memicu konflik. Dengan memastikan setiap orang



memiliki akses ke informasi yang relevan, perusahaan dapat mengurangi ketidakpastian dan ketidakpercayaan.

2. Dan agar produktivitas karyawan tetap optimal dan terhindar dari stres kerja, perusahaan harus menyesuaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan dengan keterampilan, wawasan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya. Penyesuaian ini sangat krusial karena beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan individu seringkali menjadi penyebab utama stres. Dengan memastikan bahwa setiap karyawan memiliki bekal yang tepat untuk pekerjaannya, perusahaan dapat menciptakan lingkungan yang lebih suportif dan efisien.
3. Strategi penting bagi perusahaan untuk mencegah stres kerja dan mempertahankan karyawan adalah dengan memastikan penempatan karyawan sesuai dengan keahlian mereka. Hal ini memerlukan perhatian serius terhadap pekerjaan dan penyesuaiannya dengan tingkat keilmuan, wawasan, serta keterampilan yang sudah dikuasai oleh karyawan. Penempatan yang tepat ini tidak hanya mencegah beban kerja yang tidak realistis, tetapi juga membangun rasa percaya diri dan motivasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

1. Dalam faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, penulis hanya menggunakan faktor konflik kerja dan stres kerja. Sedangkan masih banyak faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Dalam hal pengambilan sampel dan proses hasil data serta jawaban kuesioner, dikhawatirkan informasi yang diberikan responden tidak benar-benar atau sungguh-sungguh dalam menjawab pertanyaan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga dan kemampuan peneliti dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. C. S. (2019). *Hukum dan Studi Penelitian Empiris : Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris*. 2(4), 697–709.
- Ali, M. K., Sulistiyani, & Sudirjo, F. (2024). PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI VARIABEL INTERVENING KECERDASAN EMOSIONAL. *Innovation, Theory & Practice Management Journal*, 3(1), 01–12.  
<https://doi.org/10.56444/jitpm.v3i1.1367>
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian*. 2(2).
- Ananda, R., Tapi Rondang Ni Bulan, & Annisa Suvero Suhyar. (2022). Konflik Peran Dan Ambiguitas Perimplikasinya Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Sibayak Berastagi. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(3), 27–44.  
<https://doi.org/10.54209/jasmien.v2i3.189>
- Anggraini, D., Nasution, M. I., & Prayogi, M. A. (2023). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis Optimalisasi Kinerja Pegawai : Stres Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Mediasi Kepuasan Kerja Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. 24(2), 170–198.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2013). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.  
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205606/manajemen-sumber-daya-manusia-perusahaan>
- Anwari, M. R. (2016). *KARYAWAN ( Studi pada Karyawan PT Telkomsel Branch Malang )*. 41(1), 1–10.
- Arianty, N. (2022). *Perilaku Organisasi: Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan*. Perdana Publishing.
- Dr. Mahmudah Enny W., SE., M. S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (M. M. Dr. Muslichah Erma W., SE. (ed.)). UBHARA Manajemen Press.  
<http://eprints.ubhara.ac.id/424/31/Buku-MSDM-2019.pdf>
- Fatikhin, F., Hamid, D., & Mukzam, M. D. (2017). *Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan ( Studi pada Karyawan PT . Bank Rakyat Indonesia ( Persero ) Cabang Soekarno Hatta Malang )*. 47(1), 172–180.
- Harahap, F. A., & Nasution, A. E. (2023). Studi Kinerja Karyawan: Budaya Organisasi dan Stres Kerja Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. Perkebunan Nusantara II (Persero) Medan. *Jesya*, 6(2), 2317–2330.  
<https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1259>
- Ida Ayu Kade Rachmawati K., S.E., M.M. Dr. Fiko Farlis, S.E, M.M. Fara Dina, S.E., M. E., Tati Sumarti Bisri, S.I.Kom., M.M. Farida Idayati, S.E. M.SA.

- Debi Eka Putri, S.E., M.M. Dr. Edi Harapan, M.Pd. Tegowati, S.E., M. M., dr. Risci Intan Parmita Siti Nurdiah, S.E., M. S., Dr. Ganjar Winata Martoatmodjo, A.Md., S.Pd., M.Pd. Dr. Yayah Atmajawati, SE., M.Si. Agustin Riyan Pratiwi, S.E., M. S., & Dr. Erna Ningsih Mokodongan, S.Pi., M.Si. Dr. Lustono, S.Pd., M. M. (2024). Manajemen Konflik & Stres Kerja. In M. S. Dr. Luhglatno, S.E., M.M. (Ed.), *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Juliandi, A., Irfan, I., Manurung, S., & Satriawan, B. (2016). *Mengolah Data Penelitian Bisnis dengan SPSS* (R. F. Desain (ed.)). LEMBAGA PENELITIAN DAN PENULISAN ILMIAH AQLI. <http://aqli.org>
- Khair. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2241>
- Lesmana, M. T., Syahputra, T. R., & Nasution, A. E. (2021). Jurnal Manajemen , Bisnis dan Organisasi ( JUMBO ). *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 5(2), 194–208.
- Manihuruk, C. P., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai. *Jurnal Imliah Magister Manajemen*, 3(2), 296–307. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Muis. (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>
- Nadeak, T., Lie, D., Butarbutar, M., & Efendi, E. (2018). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kanwil Djp Sumut Ii Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.37403/maker.v2i1.31>
- Nasution, A. E., & Hermawan, B. (2024). Studi Kinerja Karyawan: Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Melalui Motivasi Kerja. *Jesya*, 7(2), 1374–1385. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1685>
- Panggabean, Y. L., Lie, D., Efendi, E., & Halim, F. (2019). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Siantar Simalungun. *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(1), 117–129. <https://doi.org/10.37403/maker.v5i1.112>
- Putra, E. (2020). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Apotik Keluarga Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 268–277. <https://doi.org/10.36975/jeb.v11i3.285>
- Salleh, A. L., Bakar, R. A., & Keong, W. K. (2008). Seberapa Merugikannya

Stres Kerja? : Studi Kasus Eksekutif di Industri Mebel Malaysia.  
*International Review of Business Research Papers.*

- Sendow, B. J., Christine Karambut, & Martine Lapod. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank SulutGo Manado. *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 216–225.  
<https://doi.org/10.33319/jeko.v12i1.117>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyuroh, A., & Satriawan, D. G. (2021). *Kinerja Karyawan*.
- Siswandi, I. I. dan. (2009). *Aplikasi Manajemen Perusahaan Analisis Kasus dan Pemecahannya*. (kedua). Mitra Wacana Media.
- Sugiyono, P. D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (M. P. Setiyawami, S.H. (ed.)). ALFABETA, cv.
- Sulistiyan, M., Wildiana, M. E., dan S. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk. Wonoayu Sidoarjo. *Manajemen Branchmark*.
- Worang, L. S., Repi, A. L., & Dotulong, L. O. H. (2017). Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Manado Sarapung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 3038–3047.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif*. 3(2), 96–102.

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR

Yang terhormat Bapak/Ibu,

Perkenalkan saya Jiya Chairunisah mahasiswi tingkat akhir dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut dalam rangka penyusunan tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM INDONESIA REGIONAL 1 SUMATERA”**. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu akan terjamin sepenuhnya. Atas perhatian dan partisipasinya, saya mengucapkan terimakasih.

#### Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pernyataan berikut sesuai dengan pendapat bapak/ibu.
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi **tanda checklist** (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut bapak/ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut :

- |    |     |                       |                 |
|----|-----|-----------------------|-----------------|
| a. | SS  | : Sangat Setuju       | : dengan skor 5 |
| b. | S   | : Setuju              | : dengan skor 4 |
| c. | N   | : Netral              | : dengan skor 3 |
| d. | TS  | : Tidak Setuju        | : dengan skor 2 |
| e. | STS | : Sangat Tidak Setuju | : dengan skor 1 |

#### A. Identitas Responden

Nomor Responden : .....

Jenis Kelamin : ☐ Laki laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 20 – 30 tahun ☐ 31- 40 tahun

☐ 41- 50 tahun ☐ > 50 tahun

Pendidikan Terakhir : ☐ SMA/SMK ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Lama Bekerja : ☐ 1-5 tahun ☐ 6-10 tahun ☐ > 10 tahun

**Konflik Kerja (X1)**

| No  | Pernyataan                                                                                                                             | STS | TS | KS | S | SS |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
|     | <b>Adanya Komunikasi Yang Lemah</b>                                                                                                    |     |    |    |   |    |
| 1.  | Informasi penting seringkali tidak tersampaikan dengan jelas atau tepat waktu antar tim/individu.                                      |     |    |    |   |    |
| 2.  | Saya sering mengalami miskomunikasi yang berdampak pada pekerjaan atau proyek.                                                         |     |    |    |   |    |
|     | <b>Adanya Permusuhan Atau Iri Hati Antar Kelompok</b>                                                                                  |     |    |    |   |    |
| 3.  | Terdapat persaingan tidak sehat atau ketidaknyamanan antar divisi atau tim yang berbeda.                                               |     |    |    |   |    |
| 4.  | Sering terlihat adanya 'saling menjatuhkan' atau keengganan untuk membantu antar rekan kerja dari kelompok yang berbeda.               |     |    |    |   |    |
|     | <b>Adanya Friksi Antar Pribadi</b>                                                                                                     |     |    |    |   |    |
| 5.  | Upaya untuk menyelesaikan perbedaan pendapat secara konstruktif antar individu kurang efektif.                                         |     |    |    |   |    |
| 6.  | Saya sering mengamati adanya ketegangan yang tidak terselesaikan antar rekan kerja.                                                    |     |    |    |   |    |
|     | <b>Eskalasi Arbitrasi</b>                                                                                                              |     |    |    |   |    |
| 7.  | Saya sering merasa bahwa konflik tidak dapat diselesaikan tanpa melibatkan pihak yang berwenang lebih tinggi.                          |     |    |    |   |    |
| 8.  | Masalah kecil cenderung membesar dan membutuhkan intervensi dari manajemen senior.                                                     |     |    |    |   |    |
|     | <b>Adanya Moral Yang Rendah</b>                                                                                                        |     |    |    |   |    |
| 9.  | Saya sering mendengar keluhan tentang ketidakpuasan kerja dari rekan-rekan.                                                            |     |    |    |   |    |
| 10. | Tingkat semangat kerja dan motivasi karyawan di lingkungan kerja saat ini rendah.                                                      |     |    |    |   |    |
|     | <b>Adanya Perbedaan Keyakinan Yang Ekstrem</b>                                                                                         |     |    |    |   |    |
| 11. | Terdapat perbedaan pandangan atau nilai-nilai dasar yang signifikan di antara anggota tim atau departemen yang menyebabkan ketegangan. |     |    |    |   |    |
| 12. | Perbedaan pandangan ini sering memengaruhi kemampuan kolaborasi atau pengambilan keputusan.                                            |     |    |    |   |    |

**Stres Kerja (X2)**

| No | Pernyataan                                                                                 | STS | TS | KS | S | SS |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
|    | <b>Beban Kerja</b>                                                                         |     |    |    |   |    |
| 1. | Target pekerjaan yang diberikan terasa tidak realistis atau terlalu tinggi.                |     |    |    |   |    |
| 2. | Tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sering membuat saya merasa cemas.       |     |    |    |   |    |
|    | <b>Sifat Pimpinan</b>                                                                      |     |    |    |   |    |
| 3. | Saya merasa sulit berkomunikasi secara terbuka dengan pimpinan saya.                       |     |    |    |   |    |
| 4. | Pimpinan saya sering memberikan instruksi yang tidak jelas atau berubah-ubah.              |     |    |    |   |    |
|    | <b>Peralatan Kerja</b>                                                                     |     |    |    |   |    |
| 5. | Kurangnya perawatan atau perbaikan rutin pada peralatan kerja menjadi kendala.             |     |    |    |   |    |
| 6. | Peralatan kerja yang saya gunakan sering mengalami kerusakan atau tidak berfungsi optimal. |     |    |    |   |    |
|    | <b>Kondisi Lingkungan Kerja</b>                                                            |     |    |    |   |    |
| 7. | Ruangan saya terlalu ramai                                                                 |     |    |    |   |    |
| 8. | Tata letak atau desain ruang kerja saya tidak mendukung produktivitas.                     |     |    |    |   |    |



## Kinerja Karyawan (Y)

| No  | Pernyataan                                                                                        | STS | TS | KS | S | SS |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
|     | <b>Pengetahuan yang Dimiliki</b>                                                                  |     |    |    |   |    |
| 1.  | Saya mampu menjelaskan konsep-konsep penting terkait tugas dengan jelas.                          |     |    |    |   |    |
| 2.  | Saya memiliki pemahaman yang komprehensif tentang kebijakan dan prosedur perusahaan.              |     |    |    |   |    |
|     | <b>Ketepatan Waktu</b>                                                                            |     |    |    |   |    |
| 3.  | Saya selalu menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan.                      |     |    |    |   |    |
| 4.  | Saya selalu datang dan pulang kerja tepat waktu secara konsisten.                                 |     |    |    |   |    |
|     | <b>Kualitas Pekerjaan</b>                                                                         |     |    |    |   |    |
| 5.  | Saya mampu menghasilkan pekerjaan yang memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan.            |     |    |    |   |    |
| 6.  | Saya jarang membutuhkan revisi atau perbaikan pada hasil pekerjaannya.                            |     |    |    |   |    |
|     | <b>Kecepatan dalam Menyelesaikan Pekerjaan</b>                                                    |     |    |    |   |    |
| 7.  | Saya mampu menangani volume pekerjaan yang tinggi dalam waktu singkat.                            |     |    |    |   |    |
| 8.  | Saya jarang menunda-nunda pekerjaan yang diberikan.                                               |     |    |    |   |    |
|     | <b>Pengetahuan Teknis Seputar Pekerjaan</b>                                                       |     |    |    |   |    |
| 9.  | Saya dapat memberikan bimbingan teknis kepada rekan kerja lain jika diperlukan.                   |     |    |    |   |    |
| 10. | Saya memiliki penguasaan yang baik terhadap alat dan sistem teknis yang relevan dengan pekerjaan. |     |    |    |   |    |

### TABULASI DATA

| NO.<br>Resp | Konflik Kerja |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       | Total |
|-------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
|             | X1.1          | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 | X1.11 | X1.12 |       |
| 1           | 1             | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 12    |
| 2           | 1             | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 12    |
| 3           | 2             | 2    | 4    | 4    | 3    | 2    | 4    | 2    | 4    | 2     | 2     | 3     | 34    |
| 4           | 2             | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 2     | 3     | 3     | 32    |
| 5           | 5             | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 60    |
| 6           | 5             | 5    | 1    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 1    | 4     | 5     | 5     | 49    |
| 7           | 2             | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 3    | 2    | 4    | 2     | 2     | 4     | 25    |
| 8           | 3             | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 36    |
| 9           | 2             | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5     | 4     | 5     | 51    |
| 10          | 2             | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3     | 3     | 2     | 28    |
| 11          | 3             | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 36    |
| 12          | 2             | 2    | 1    | 1    | 2    | 2    | 1    | 2    | 3    | 2     | 2     | 3     | 23    |
| 13          | 4             | 4    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2     | 3     | 4     | 33    |
| 14          | 4             | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5     | 5     | 5     | 57    |
| 15          | 3             | 4    | 4    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 2    | 4     | 3     | 4     | 40    |
| 16          | 4             | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3     | 4     | 3     | 37    |
| 17          | 3             | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 3     | 3     | 36    |
| 18          | 4             | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5     | 4     | 5     | 51    |
| 19          | 5             | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 60    |
| 20          | 3             | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 5    | 2    | 5    | 4     | 4     | 4     | 45    |
| 21          | 2             | 4    | 2    | 2    | 4    | 2    | 4    | 3    | 4    | 2     | 4     | 4     | 37    |
| 22          | 5             | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4     | 5     | 5     | 56    |
| 23          | 4             | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 3     | 47    |
| 24          | 3             | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 5     | 3     | 45    |
| 25          | 5             | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3     | 4     | 5     | 52    |
| 26          | 5             | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5     | 5     | 5     | 56    |
| 27          | 4             | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4     | 4     | 3     | 43    |
| 28          | 4             | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3     | 3     | 4     | 42    |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>29</b> | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>43</b> |
| <b>30</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>52</b> |
| <b>31</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>43</b> |
| <b>32</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>49</b> |
| <b>33</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>43</b> |
| <b>34</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>60</b> |
| <b>35</b> | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>34</b> |
| <b>36</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>42</b> |
| <b>37</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>35</b> |
| <b>38</b> | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>30</b> |
| <b>39</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>60</b> |
| <b>40</b> | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | <b>17</b> |
| <b>41</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>36</b> |
| <b>42</b> | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>52</b> |
| <b>43</b> | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>54</b> |
| <b>44</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>60</b> |
| <b>45</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>56</b> |
| <b>46</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>40</b> |
| <b>47</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>36</b> |
| <b>48</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | <b>36</b> |
| <b>49</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>34</b> |
| <b>50</b> | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>27</b> |
| <b>51</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>60</b> |
| <b>52</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>54</b> |
| <b>53</b> | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>57</b> |
| <b>54</b> | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | <b>36</b> |
| <b>55</b> | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>31</b> |
| <b>56</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>48</b> |
| <b>57</b> | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | <b>35</b> |
| <b>58</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>49</b> |
| <b>59</b> | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | <b>36</b> |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>60</b> | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | <b>48</b> |
| <b>61</b> | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | <b>36</b> |
| <b>62</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>27</b> |
| <b>63</b> | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>53</b> |

| <b>NO.<br/>Resp</b> | <b>Stres Kerja</b> |             |             |             |             |             |             |             | <b>Total</b> |
|---------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                     | <b>X2.1</b>        | <b>X2.2</b> | <b>X2.3</b> | <b>X2.4</b> | <b>X2.5</b> | <b>X2.6</b> | <b>X2.7</b> | <b>X2.8</b> |              |
| <b>1</b>            | 1                  | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | <b>8</b>     |
| <b>2</b>            | 1                  | 1           | 1           | 2           | 1           | 1           | 1           | 1           | <b>9</b>     |
| <b>3</b>            | 4                  | 4           | 2           | 2           | 2           | 2           | 3           | 3           | <b>22</b>    |
| <b>4</b>            | 4                  | 4           | 2           | 5           | 5           | 3           | 4           | 4           | <b>31</b>    |
| <b>5</b>            | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | <b>40</b>    |
| <b>6</b>            | 2                  | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           | <b>36</b>    |
| <b>7</b>            | 4                  | 4           | 4           | 2           | 2           | 4           | 2           | 2           | <b>24</b>    |
| <b>8</b>            | 3                  | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | <b>24</b>    |
| <b>9</b>            | 4                  | 4           | 3           | 5           | 4           | 4           | 3           | 5           | <b>32</b>    |
| <b>10</b>           | 4                  | 4           | 4           | 3           | 3           | 2           | 2           | 3           | <b>25</b>    |
| <b>11</b>           | 3                  | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | <b>24</b>    |
| <b>12</b>           | 1                  | 2           | 2           | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | <b>17</b>    |
| <b>13</b>           | 3                  | 2           | 3           | 3           | 2           | 2           | 2           | 4           | <b>21</b>    |
| <b>14</b>           | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 5           | <b>39</b>    |
| <b>15</b>           | 4                  | 2           | 3           | 4           | 2           | 3           | 4           | 2           | <b>24</b>    |
| <b>16</b>           | 3                  | 2           | 4           | 2           | 2           | 2           | 2           | 2           | <b>19</b>    |
| <b>17</b>           | 3                  | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | <b>25</b>    |
| <b>18</b>           | 5                  | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | <b>35</b>    |
| <b>19</b>           | 5                  | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | <b>40</b>    |
| <b>20</b>           | 5                  | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | <b>37</b>    |
| <b>21</b>           | 4                  | 5           | 4           | 2           | 3           | 3           | 2           | 4           | <b>27</b>    |
| <b>22</b>           | 5                  | 5           | 5           | 5           | 3           | 3           | 3           | 4           | <b>33</b>    |
| <b>23</b>           | 4                  | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | <b>32</b>    |
| <b>24</b>           | 3                  | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | <b>29</b>    |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>25</b> | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | <b>31</b> |
| <b>26</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>40</b> |
| <b>27</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>24</b> |
| <b>28</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>28</b> |
| <b>29</b> | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | <b>20</b> |
| <b>30</b> | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>30</b> |
| <b>31</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>26</b> |
| <b>32</b> | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>28</b> |
| <b>33</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | <b>29</b> |
| <b>34</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>40</b> |
| <b>35</b> | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | <b>17</b> |
| <b>36</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | <b>25</b> |
| <b>37</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>29</b> |
| <b>38</b> | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>22</b> |
| <b>39</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>40</b> |
| <b>40</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | <b>9</b>  |
| <b>41</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>22</b> |
| <b>42</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | <b>32</b> |
| <b>43</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>38</b> |
| <b>44</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>40</b> |
| <b>45</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | <b>36</b> |
| <b>46</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>24</b> |
| <b>47</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>24</b> |
| <b>48</b> | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | <b>23</b> |
| <b>49</b> | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>21</b> |
| <b>50</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | <b>21</b> |
| <b>51</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>40</b> |
| <b>52</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>34</b> |
| <b>53</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>40</b> |
| <b>54</b> | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | <b>19</b> |
| <b>55</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>28</b> |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>56</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>32</b> |
| <b>57</b> | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>26</b> |
| <b>58</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>32</b> |
| <b>59</b> | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>27</b> |
| <b>60</b> | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>18</b> |
| <b>61</b> | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | <b>27</b> |
| <b>62</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>24</b> |
| <b>63</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | <b>37</b> |

| <b>NO.<br/>Resp</b> | <b>Kinerja Karyawan</b> |             |             |             |             |             |             |             |             |              | <b>Total</b> |
|---------------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
|                     | <b>Y1.1</b>             | <b>Y1.2</b> | <b>Y1.3</b> | <b>Y1.4</b> | <b>Y1.5</b> | <b>Y1.6</b> | <b>Y1.7</b> | <b>Y1.8</b> | <b>Y1.9</b> | <b>Y1.10</b> |              |
| <b>1</b>            | 1                       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1            | <b>10</b>    |
| <b>2</b>            | 1                       | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1           | 1            | <b>10</b>    |
| <b>3</b>            | 3                       | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3            | <b>30</b>    |
| <b>4</b>            | 4                       | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4            | <b>40</b>    |
| <b>5</b>            | 5                       | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5            | <b>50</b>    |
| <b>6</b>            | 5                       | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5            | <b>50</b>    |
| <b>7</b>            | 4                       | 4           | 5           | 5           | 5           | 2           | 4           | 4           | 2           | 4            | <b>39</b>    |
| <b>8</b>            | 3                       | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3            | <b>30</b>    |
| <b>9</b>            | 5                       | 4           | 4           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 5           | 5            | <b>41</b>    |
| <b>10</b>           | 4                       | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4            | <b>37</b>    |
| <b>11</b>           | 3                       | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3            | <b>30</b>    |
| <b>12</b>           | 4                       | 3           | 3           | 3           | 4           | 2           | 2           | 1           | 3           | 3            | <b>28</b>    |
| <b>13</b>           | 4                       | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 5            | <b>46</b>    |
| <b>14</b>           | 5                       | 5           | 4           | 4           | 2           | 2           | 1           | 2           | 1           | 4            | <b>30</b>    |
| <b>15</b>           | 3                       | 2           | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4            | <b>34</b>    |
| <b>16</b>           | 4                       | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           | 5            | <b>38</b>    |
| <b>17</b>           | 3                       | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 2           | 3           | 3            | <b>29</b>    |
| <b>18</b>           | 4                       | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4            | <b>44</b>    |
| <b>19</b>           | 5                       | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5           | 5            | <b>50</b>    |
| <b>20</b>           | 4                       | 5           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 2           | 3            | <b>41</b>    |



|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>52</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>43</b> |
| <b>53</b> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | <b>49</b> |
| <b>54</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | <b>40</b> |
| <b>55</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | <b>36</b> |
| <b>56</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | <b>19</b> |
| <b>57</b> | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>32</b> |
| <b>58</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | <b>46</b> |
| <b>59</b> | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>39</b> |
| <b>60</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>33</b> |
| <b>61</b> | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | <b>27</b> |
| <b>62</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>31</b> |
| <b>63</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>46</b> |



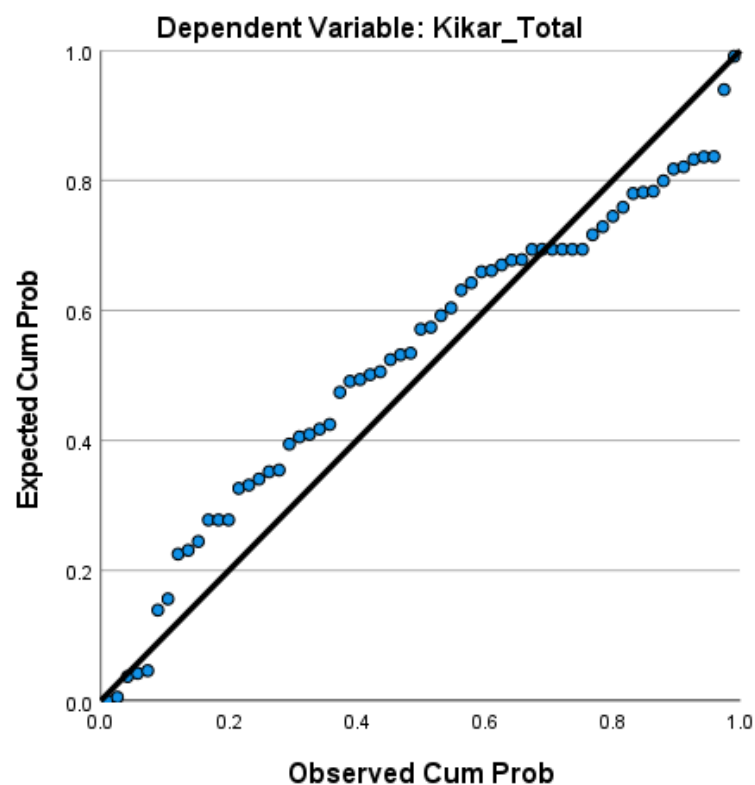
## ANALISIS DATA

**Tabel Regresi Linier**

| Coefficients <sup>a</sup>          |               |                             |            |                           |       |      |
|------------------------------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                              |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                                    |               | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                                  | (Constant)    | 18.496                      | 3.912      |                           | 4.728 | .000 |
|                                    | Konflik Kerja | .211                        | .184       | .261                      | 1.147 | .256 |
|                                    | Stres Kerja   | .366                        | .275       | .303                      | 1.330 | .189 |
| a. Dependent Variable: Kikar_Total |               |                             |            |                           |       |      |

**Normal P-Plot Uji Normalitas**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



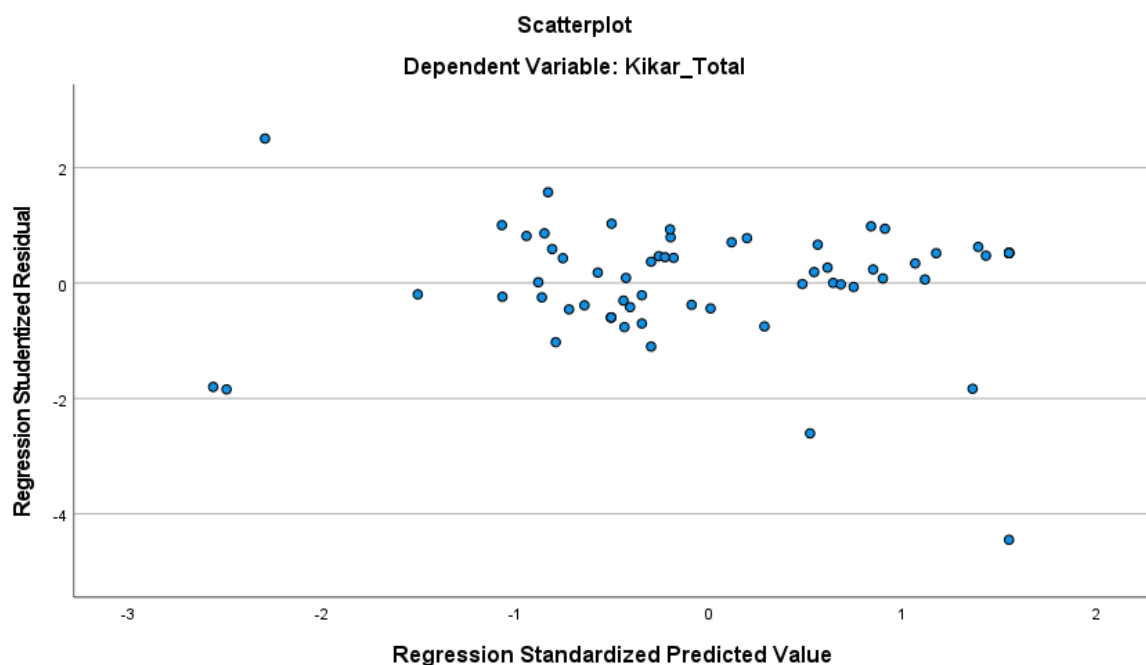
### Hasil Uji Kolmogorov-smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                                                   |                |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                                                                      |                | Unstandardized Residual |
| N                                                                                    |                | 63                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                                                     | Mean           | .0000000                |
|                                                                                      | Std. Deviation | 8.14154899              |
| Most Extreme Differences                                                             | Absolute       | .128                    |
|                                                                                      | Positive       | .128                    |
|                                                                                      | Negative       | -.117                   |
| Test Statistic                                                                       |                | .128                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>                                                  |                | .060                    |
| a. Test distribution is Normal.                                                      |                |                         |
| b. Calculated from data.                                                             |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.                                               |                |                         |
| d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000. |                |                         |

### Uji Multikolonieritas

| Coefficients <sup>a</sup>               |               |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|-----------------------------------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                                   |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                                         |               | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                                       | (Constant)    | 18.496                      | 3.912      |                           | 4.728 | .000 |                         |       |
|                                         | Konflik Kerja | .211                        | .184       | .261                      | 1.147 | .256 | .225                    | 4.436 |
|                                         | Stres Kerja   | .366                        | .275       | .303                      | 1.330 | .189 | .225                    | 4.436 |
| a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan |               |                             |            |                           |       |      |                         |       |

### Diagram scatterplot



**Uji t (Parsial)**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b>         |               |                             |            |                           |       |       |
|-----------------------------------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model                                   |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|                                         |               | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1                                       | (Constant)    | 18.496                      | 3.912      |                           | 4.728 | 4.728 |
|                                         | Konflik Kerja | .211                        | .184       | .261                      | 1.147 | .256  |
|                                         | Stres Kerja   | .366                        | .275       | .303                      | 1.330 | .189  |
| a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan |               |                             |            |                           |       |       |

**Uji F (Srimultan)**

| <b>ANOVA<sup>a</sup></b>                              |            |                |    |             |        |                   |
|-------------------------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model                                                 |            | Sum of Squares | df | Mean Square | f      | Sig.              |
| 1                                                     | Regression | 1751.897       | 2  | 875.948     | 12.789 | .000 <sup>b</sup> |
|                                                       | Residual   | 4109.659       | 60 | 68.494      |        |                   |
|                                                       | Total      | 5861.556       | 62 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan               |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Stres Kerja |            |                |    |             |        |                   |

**Uji Koefisien Determinasi**

| <b>Model Summary</b>                                  |                   |          |                   |                            |
|-------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                                 | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                     | .547 <sup>a</sup> | .299     | .276              | 8.27613                    |
| a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja, Stres kerja |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan               |                   |          |                   |                            |



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 4327/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/22/10/2024

Kepada Yth.  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Medan, 22/10/2024

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Jiya Chairunisah  
NPM : 2105160398  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : Ketiga judul penelitian ini secara umum ingin mengkaji dampak negatif dari stres kerja dan konflik kerja pada berbagai aspek kehidupan organisasi pada PT Telkom Indonesia Regional I Sumatera.

Rencana Judul : 1. Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Iklim Organisasi Pada Pt Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera  
2. Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pt Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera  
3. Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera

Objek/Lokasi Penelitian : Pt Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

(Jiya Chairunisah)



Scanned with CamScanner

Peringatan: Ini dinyatakan sah jika nomor agenda sama dengan nomor agenda pada saat pengajuan judul online.

Halaman ke 1 dari 2 halaman



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: 4327/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/22/10/2024

Nama Mahasiswa : Jiya Chairunisah  
NPM : 2105160398  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Tanggal Pengajuan Judul : 22/10/2024  
Nama Dosen Pembimbing<sup>\*)</sup> : *Suci Handayani, SE, MM*

Judul Disetujui<sup>\*\*)</sup> : *Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera*

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Manajemen

*(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)*

Medan, .....

Dosen Pembimbing

*(Suci Handayani SE., MM)*

**Keterangan:**

<sup>\*)</sup> Ditai oleh Pimpinan Program Studi

<sup>\*\*)</sup> Ditai oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan unggahlah lembar ini ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"



Scanned with CamScanner

Lembaran ini dinyatakan sah jika nomor agenda sama dengan nomor agenda pada saat pengajuan judul online.

Halaman ke 2 dari 2 halaman



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id> [feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
 TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**NOMOR : 439 /TGS/IL3-AU/UMSU-05/F/2025**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Tugas Akhir / Jurnal dari Ketua / Sekretaris :

**Program Studi** : Manajemen  
**Pada Tanggal** : 17 Oktober 2024

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir/ Jurnal Mahasiswa :

**Nama** : Jiya Chairunisah  
**N P M** : 2105160398  
**Semester** : VII (Tujuh)  
**Program Studi** : Manajemen  
**Judul Proposal / Skripsi** : Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Indonesia (persero) tbk Regional I Sumatera

**Dosen Pembimbing** : Susi Handayani, SE., M.M.

Dengan demikian di izinkan menulis Tugas Akhir / Jurnal dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Tugas Akhir/ Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Tugas Akhir / Jurnal harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. **Tugas Akhir** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **17 Februari 2026**
4. Revisi Judul.....

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
 Pada Tanggal : 18 Syaban 1446 H  
 17 Februari 2025 M



Dekan

Dr. H. JANURI, SE., MM., M.Si., CMA  
 NIDN : 0109086502

**Tembusan :**

1. Pertinggal.



Scanned with CamScanner





## PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan,

20



Yth.  
Bapak Dekan  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : SIYA CHAIRUNISAH  
 NIM : 2105160398  
 Tempat/Tgl Lahir : MEDAN, 25 DESEMBER 2003  
 Program Studi : ~~Akuntansi~~ / Manajemen / Ekonomi Pembangunan  
 Nama Mahasiswa : J.L. KARYA TANI NO. 19  
 Tempat Penelitian : PT. TELKUM INDONESIA (PER  
 SERU) Tbk Reg 1 SUMATERA  
 Nama Peneliti : J.L. PROF. H.M. YAMIN NO 2 KESAWAN  
 KEC. MEDAN BARAT

Permohon kepada Bapak untuk pembuatan izin penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan verifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Sekelompok saya lampirkan syarat-syarat lain :

Kwitansi SPP tahap berjalan

Demikian permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

Diketahui :  
Ketua jurusan / Sekretaris

Wassalam  
Pemohon

(Saripuddin Hariswan, S.B., M.MSi.)

(Siya Chairunisa)



Scanned with CamScanner



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
 Sila membaca surat ini agar diketahui  
 nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AK-P/PT/III/2024  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://feb.umsu.ac.id> [feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id) [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Nomor : 439 /IL3-AU/UMSU-05/ F / 2025  
 Lampiran :  
 Perihal : **IZIN RISET PENDAHULUAN**

Medan, 18 Syaban 1446 H  
 17 Februari 2025 M

Kepada Yth.  
 Bapak / Ibu Pimpinan  
 PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera  
 Jl.Prof. H.m. Yamin No.2 Kec. Medan Barat  
 Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan Tugas Akhir yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S-1 )

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : **Jiya Chairunisah**  
 Npm : **2105160398**  
 Jurusan : **Manajemen**  
 Semester : **VII (Tujuh)**

Judul : **Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Indonesia (persero) tbk Regional I Sumatera.**

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb



Dekan

**Dr. H. JANURI, SE., MM., M.Si., CMA.**  
 NIDN : 0109086502

Tembusan :  
 1.Pertinggal



Scanned with CamScanner





Nomor : Tel.298/PD 000/DR1-107D0000/2025

Medan, 28 Februari 2025

Yth.

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Lampiran : -

Perihal : **Persetujuan Riset di Kantor Telkom Regional I Sumatera a.n Jiya Chairunisah.**

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat nomor 439/II 3-AU/UMSU-05/F/2025 tanggal 17 Februari 2025 perihal Izin Riset Pendahuluan, dengan ini diberitahukan bahwa Manajemen PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional-1 Sumatera menyetujui dan menerima mahasiswa Saudara untuk melaksanakan riset di perusahaan kami sesuai dengan aturan yang berlaku.

Adapun mahasiswa yang dimaksud dan pembimbingnya adalah sebagai berikut:

| Nama Mahasiswa   | NIM        | Pembimbing      | Unit            |
|------------------|------------|-----------------|-----------------|
| Jiya Chairunisah | 2105160398 | Nasrah Nasrifah | General Support |

Diberitahukan kepada mahasiswa untuk dapat melaksanakan proses pengambilan data riset dengan secara tegas memperhatikan peraturan perusahaan serta bimbingan dan pembimbing.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,




**Syarifah Hafni**  
Manager Finance Service, Tax & Human Capital



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238**



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Jiya Chairunisah  
NPM : 2105160398  
Nama Dosen Pembimbing : Susi Handayani SE., M.M.  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Penelitian : Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Indonesia (persero) tbk Regional I Sumatera

| Item                                  | Hasil Evaluasi                                             | Tanggal     | Paraf Dosen |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Bab 1                                 | - Perbaiki latar belakang<br>- Perbaiki reaksional         | 10/1 - 2025 | ✓           |
| Bab 2                                 | - Perbaiki kerangka konseptual<br>- Perbaiki hipotesis     | 15/1 - 2025 | ✓           |
| Bab 3                                 | - Perbaiki populasi dan sampel<br>- Perbaiki analisis data | 5/2 - 2025  | ✓           |
| Daftar Pustaka                        | - Perbaiki daftar pustaka<br>- Mengetik                    | 5/2 - 2025  | ✓           |
| Instrumen Pengumpulan Data Penelitian | -                                                          |             |             |
| Persetujuan Seminar Proposal          | - Ada                                                      | 17/2 - 2025 | ✓           |

Diketahui oleh :  
Ketua Program Studi

  
Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.M.Si.

Medan, Februari 2025  
Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing

  
Susi Handayani SE., M.M.



**MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN**

Pada hari ini *Selasa, 25 Februari 2025* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menerangkan bahwa :

**Nama** : Jiya Chairunisah  
**N.P.M.** : 2105160398  
**Tempat / Tgl.Lahir** : Medan, 25 Desember 2003  
**Alamat Rumah** : Jl Karya Tani No.19  
**Judul Proposal** : Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera.

Disetujui / tidak disetujui \*)

| Item       | Komentar                                                                                                                      |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judul      | Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera. |
| Bab I      | Belum ada data pendukung later belakang, semoga hanya 2 lembar?                                                               |
| Bab II     | Pengertian min. 5 sumber, Indikator min 2 sumber, tambah teori pendukung dan jurnal dlm. kerangka konseptual                  |
| Bab III    | Populasi buat dlm tabel, Hal. 30 jangan menyontek punya orang lain.                                                           |
| Lainnya    | No. daftar gambar diperbaiki                                                                                                  |
| Kesimpulan | <input checked="" type="checkbox"/> Lulus<br><input type="checkbox"/> Tidak Lulus                                             |

Medan, Selasa, 25 Februari 2025

**TIM SEMINAR**

**Pembimbing**

  
**Susi Handayani, SE., M.M**

**Pembanding**

  
**Dr. Mutia Arda, S.E., M.Si.**

**Ketua Prodi**

  
**Jasman Saripuddin, S.E., M.Si**



Scanned with CamScanner





MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



**PENGESAHAN PROPOSAL**

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari *Selasa*, 25 Februari 2025 menerangkan bahwa:

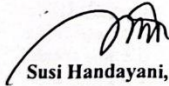
Nama : Jiya Chairunisah  
N.P.M. : 2105160398  
Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 25 Desember 2003  
Alamat Rumah : Jl Karya Tani No.19  
Judul Proposal : Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Tugas Akhir / Jurnal Ilmiah dengan pembimbing : *Susi Handayani, SE., M.M*

Medan, Selasa, 25 Februari 2025

**TIM SEMINAR**

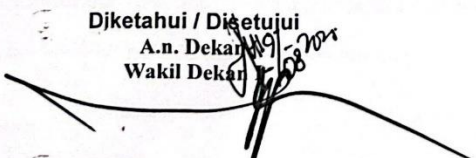
**Pembimbing**

  
Susi Handayani, SE., M.M

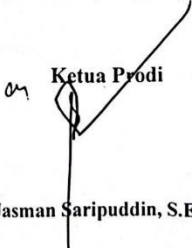
**Pembanding**

  
Dr. Mutia Arda, S.E., M.Si.

Diketahui / Disetujui  
A.n. Dekan  
Wakil Dekan

  
Assoc. Prof. Ade Gunawan, S.E., M.Si.  
NIDN : 0105087601

**Ketua Prodi**

  
Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

silahkan mengirim surat ke agar diketahui  
nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

Nomor : 2674/II.3-AU/UMSU-05/F/2025  
Lamp. : -  
Hal : MENYELESAIKAN RISET

Medan, 06 Rabi'ul Awwal 1447 H  
30 Agustus 2025 M

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan  
PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera  
Di  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di Perusahaan/ instansi yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk melanjutkan *Penyusunan / Penulisan Tugas Akhir pada Bab IV – V*, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Jiya Chairunisah  
N P M : 2105160398  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional I Sumatera

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan  
  
DE H. JANURI, SE., MM., M.Si., CMA  
NIDN : 0109086502

Tembusan :  
1. Pritinggal



Scanned with CamScanner



Nomor : Tel.129/PD000/DR1-107D0000/2025

Medan, 03 September 2025

Kepada Yth.  
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Riset a.n Jiya Chairunisah.

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat kami nomor Tel.298/PD 000/DR1-107D0000/2025 tanggal 28 Februari 2025 Perihal Persetujuan Pelaksanaan Riset an.Jiya Chairunisah di Kantor Telkom Regional, dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa Saudara telah selesai melaksanakan riset di PT. Telkom Indonesia Divisi Regional-1 Sumatera dengan baik.

Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

| Nama Mahasiswa   | NIM        | Pembimbing      | Unit            |
|------------------|------------|-----------------|-----------------|
| Jiya Chairunisah | 2105160398 | Nasrah Nasrifah | General Support |

Demikian disampaikan agar dapat digunakan sebagaimana-mestinya, atas perhatian dan kerja sama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,




**Telkom  
Indonesia**

**Syarifah Hafni**  
Manager Finance Service, Tax & Human Capital



## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Jiya Chairunisah  
 NPM : 2105160398  
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Manajemen)  
 Judul : Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Regional 1 Sumatera

Perguruan Tinggi: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian / skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal – hal sebagai berikut:
  - Menjiplak / Plagiat hasil karya penelitian orang lain
  - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas Perusahaan lainnya
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat – cepatnya 3 bulan setelah dikeluarkannya surat “penetapan proyek proposal/makalah/skripsi dan penunjukan Dosen Pembimbing” dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, 19 Februari 2025

Pembuat Pernyataan

  
 10000  
 METERAL  
 TIMBEL  
 4CAB9ALX009967369  
 Jiya Chairunisah

NB:

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi



**LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DATA PRIBADI**

Nama : Jiya Chairunisah  
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 25 Desember 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : WNI  
Alamat : JL. Karya Tani No. 19 LK VIII Medan  
Anak Ke : 1 (Satu)

**NAMA ORANG TUA**

Nama Ayah : Jayadi  
Nama Ibu : Tuty Waluyo  
Alamat : JL. Karya Tani No. 19 LK VIII Medan

**PENDIDIKAN FORMAL**

- |                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| 1. SD Swasta As-Syafi'iyah Medan           | 2009 - 2015 |
| 2. SMP Swasta As-Syafi'iyah Medan          | 2015 - 2018 |
| 3. SMK Swasta Telkom Sandhy Putra Medan    | 2018 - 2021 |
| 4. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara | 2021 - 2025 |
- Demikian daftar riwayat hidup Saya buat tulis dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan dengan semestinya.

Medan,      September 2025  
Penulis



Jiya Chairunisah