

**PENGARUH *JOB STRESS* DAN *WORK CONFLICT* TERHADAP  
*PERFORMANCE EMPLOYEE* PADA PT. TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA, TBK MEDAN**

**SKRIPSI**

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



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

**NAMA : SALDILLA ZEIN MANURUNG**  
**NPM : 1505160518**  
**JURUSAN : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
M E D A N  
2019**



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

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 20 Maret 2019, Pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

**MEMUTUSKAN**

Nama : **SALDILLA ZEIN MANURUNG**  
N P M : **1505160518**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH JOB STRESS DAN WORK CONFLICT TERHADAP PERFORMANCE EMPLOYEE PADA PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk, MEDAN**

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

**TIM PENGUJI**

Penguji I

(Drs. MELFI AZHAR, M. Si)

Penguji II

(WILLY YUSNANDAR, S.E., M.Si)

Pembimbing

(NEL ARIANTY, S.E., M.M)

**PANITIA UJIAN**

Ketua

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

Sekretaris

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)





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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

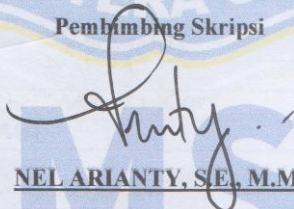
Skripsi ini disusun oleh:

Nama : SALDILLA ZEIN MANURUNG  
N P M : 1505160518  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH *JOB STRESS* DAN *WORK CONFLICT*  
TERHADAP *PERFORMANCE EMPLOYEE* PADA PT.  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK CABANG MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2019

Pembimbing Skripsi

  
NEL ARIANTY, S.E., M.M.

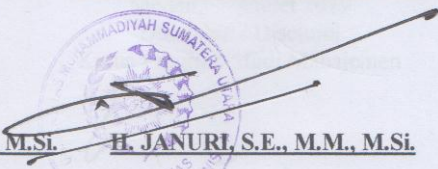
Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

  
JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si.

  
H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.





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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : SILDILLA ZEIN MANURUNG  
NPM : 1505160518  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Penelitian : PENGARUH *JOB STRESS* DAN *WORK CONFLICT*  
TERHADAP *PERFORMANCE EMPLOYEE* PADA PT.  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK CABANG MEDAN

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN SKRIPSI	PARAF	KETERANGAN
21/1/2019	- Batasan diperjelas - Identifikasi Masalah - Uji Validitas & Realibilitas.		
4/2/2019	- Kk tabel e dan tabel f lampirkan - Pembahasan diperjelas - Kesimpulan sesuaikan dengan hasil - Abstrak sesuaikan dengan isi		
18/3/2019	Acc utk sidang mejahitan		

Pembimbing Skripsi

NEL ARIANTY, S.E., M.M.

Medan, Maret 2019  
Diketahui / Disetujui  
Ketua Program Studi Manajemen

JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si.

## ABSTRAK

**SALDILLA ZEIN MANURUNG (1505160518). *Pengaruh Job Stress dan Work Conflict Terhadap Performance Employee Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan. 2019***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *job stress* terhadap *performance employee*, mengetahui pengaruh *work conflict* terhadap *performance employee* dan untuk mengetahui pengaruh *job stress* dan *work conflict* secara simultan terhadap *performance employee* pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk,Medan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pegawai PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan yaitu 67 orang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif kuantitatif dengan menggunakan *Cluster Random Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, kuesioner dan dokumentasi, sedangkan untuk analisis data menggunakan model regresi linier berganda dengan pengolahan data menggunakan *software SPSS (Statistic Package For The Social Sciens)* versi 16,00.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan *job stress* dan *work conflict* terhadap *performance employee* baik secara parsial maupun simultan.

***Kata Kunci : Job Stress, Work Conflict Dan Performance Employee***

## ABSTRACT

**SALDILLA ZEIN MANURUNG (1505160518). Effect of Job Stress and Work Conflict on Performance Employees at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan. Essay Ekonomy and Business Faculty. University of Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan. 2019**

*This study aims to determine the effect of job stress on employee performance, determine the effect of work conflict on employee performance and to determine the effect of job stress and work conflict simultaneously on the performance of employees at PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan. Sampling in this study were employees of PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan, namely 67 people. The approach used in this study is a quantitative associative approach using Cluster Random Sampling. The method of data collection uses interview techniques, questionnaires and documentation, while for data analysis using multiple linear regression models by processing data using version 16.00 SPSS (Statistical Package For Social Scanning) software.*

*The conclusion in this study is that there is a significant effect of job stress and work conflict on employee performance both partially and simultaneously.*

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

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Alhamdulillah, puji dan syukur bagi ALLAH SWT yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada kita khususnya penulis, serta Shalawat dan salam kehadiran Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti, sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan proposal ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan judul "**Pengaruh *Job Stress Dan Work Conflict Terhadap Performance Employee Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan***"

Penulis menyadari, bahwa sesungguhnya penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, ayahanda tercinta **ZAINAL ABIDIN MANURUNG**, dan ibu saya tersayang **SUSILAWATI** yang senantiasa memberikan dukungan serta doa restu yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Agussani M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, S.E., M.M., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin SE, M.Si selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Jufrizen SE, M.Si Selaku sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bu Nel Arianty SE, MM Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun proposal skripsi ini.
9. Bapak Pimpinan PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Witel Medan beserta seluruh pegawai yang telah memberikan kesempatan melakukan riset kepada penulis.
10. Selaku sahabat-sahabat saya (Ulfa, Elvi, Novel, Nay, Nanda, Nidia) yang telah memberikan bantuan dan masukan yang berarti bagi penulis sehingga penyusunan laporan ini selesai.



11. Teman-teman di Stambuk 2015 khususnya kelas G-Manajemen Pagi yang semuanya tidak bisa disebutkan satu persatu, Terimakasih atas dukungan kalian semua.

Seiring doa dan semoga ALLAH SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis setra dengan menyerahkan diri kepada-Nya, seraya mengharapkan ridho Nya dan dengan segala kerendahan hati penulis menyerahkan tugas akhir ini yang jauh dari kesempurnaan hanyalah milik ALLAH SWT.

Akhirnya, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat mendatangkan manfaat bagi kita semua, Aamiin...ya Rabbal Alaamiin...

Medan,

Penulis

**SALDILLA ZEIN MANURUNG**

**1505160518**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
A. Uraian Teoritis .....	6
1. <i>Performance Employee</i> .....	6
a. Defenisi <i>Performance Employee</i> .....	6
b. Penilaian <i>Performance Employee</i> .....	7
c. Tujuan penilaian <i>Performance Employee</i> .....	7
d. Manfaat penilaian <i>Performance Employee</i> .....	8
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Performance Employee</i> ....	9
f. Indikator <i>Performance Employee</i> .....	10
2. <i>Job Stress</i> .....	12
a. Pengertian <i>Job Stress</i> .....	12
b. Jenis-jenis <i>Job Stress</i> .....	13
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Job Stress</i> .....	13

d. Indikator <i>Job Stress</i> .....	15
3. <i>Work Conflict</i> .....	17
a. Pengertian <i>Work Conflict</i> .....	17
b. Jenis-jenis <i>Work Conflict</i> .....	18
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Work Conflict</i> .....	19
d. Indikator <i>Work Conflict</i> .....	20
B. Kerangka	
Konseptual.....	21
C. Hipotesis	
.....	2
5	

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	26
A. Defenisi Operasional.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	37
1. Regresi Linier Berganda.....	37
2. Uji Asumsi Klasik.....	38
3. Uji Hipotesis.....	39
4. Uji Koefisien Determinasi.....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	44
1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	44
2. Analisis Data Penelitian .....	60
a. Uji Asumsi Klasik.....	60
b. Analisis Hipotesis Penelitian .....	64
B. PEMBAHASAN .....	72
1. Pengaruh <i>Job Stress</i> Terhadap <i>Performance Employee</i> .....	72

2. Pengaruh *Work Conflict* Terhadap *Performance Employee*.....73
3. Pengaruh *Job Stress* dan *Work Conflict* Terhadap *Performance Employee* .....73

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1. Hubungan <i>Job Stress</i> terhadap <i>Performance Employee</i> .....	22
Gambar II.2 Hubungan <i>Work Conflict</i> terhadap <i>Performance Employee</i> .....	24
Gambar II.3 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar III.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji T.....	40
Gambar III.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F.....	41
Gambar IV.1 Histogram.....	61
Gambar IV.2 Grafik Normal Plot.....	61
Gambar IV.3 Scatterplot Uji Heterokedastisitas .....	64
Gambar IV.4 Kriteria Uji T Hipotesis 1.....	67
Gambar IV.5 Kriteria Uji T Hipotesis 2.....	68
Gambar IV.6 Kriteria Uji T Hipotesis 3.....	70

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel III.1 Indikator <i>Performance Employee</i> .....	27
Tabel III.2 Indikator <i>Job Stress</i> .....	27
Tabel III.3 Indikator <i>Work Conflict</i> .....	28
Tabel III.4 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	28
Tabel III.5 Jumlah Populasi .....	29
Tabel III.6 Jumlah Sampel .....	31
Tabel III.7 Penilaian Skala Likert .....	32
Tabel III.8 Uji Validitas X1 .....	34
Tabel III.9 Uji Validitas X2 .....	34
Tabel III.10 Uji Validitas Y .....	35
Tabel III.11 Uji Reliabilitas .....	37
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel IV.4 Penyajian Data X1 .....	47
Tabel IV.5 Penyajian Data X2 .....	51
Tabel IV.6 Penyajian Data Y .....	55
Tabel IV.7 Multikolinearitas .....	62
Tabel IV.8 Regresi Linier Berganda .....	65
Tabel IV.9 Uji T .....	66
Tabel IV.10 Uji T .....	68
Tabel IV.11 Uji F .....	68
Tabel IV.12 Koefisien Determinasi .....	69

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen merupakan suatu proses kerjasama melalui usaha individu dan kelompok dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi (Mesiono, 2010)

Dalam melaksanakan kerjanya, pegawai menghasilkan sesuatu yang disebut dengan *performance employee*. *Performance employee* merupakan hasil kerja pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standart, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Muis, Jufrizen & Fahmi, 2018). Untuk mencapai hal tsb, pegawai dituntut untuk memaksimalkan *performance employee* atau dalam hal ini kinerja pegawai, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi atau perusahaan (Tampi, 2014)

Untuk mencapai kesuksesan setiap individu dalam suatu organisasi atau perusahaan dituntut untuk meningkatkan *performance employee*. Hal tersebut mengakibatkan pegawai harus memiliki pola dan sistem kerja sesuai dengan tuntutan perusahaan. Tuntutan tersebut meliputi banyaknya pekerjaan yang diemban oleh pegawai serta minimnya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tsb. Dalam kehidupan organisasi atau perusahaan, manusia dapat mengalami *job stress* apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun luar dirinya. Ketidakmampuan untuk

melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan *job stress*(Noviansyah, 2011). *Job stress* juga terjadi ketika manusia tersebut dihadapkan pada peristiwa yang memicu timbulnya tuntutan, pertentangan-pertentangan di dalam organisasi (Widyastuti, 2015, hal. 15)

Adanya kumpulan orang dalam suatu organisasi atau perusahaan sudah pasti memiliki tujuan dan pandangan masing-masing dalam bekerja. Mereka bersaing untuk mencapai kepentingan masing-masing dalam organisasi tsb. Hal ini juga ditandai dengan perbedaan yang ada mengenai segala macam sifat dalam anggota organisasi. Perbedaan-perbedaan yang ada akan menimbulkan perselisih pahaman antara para anggota organisasi. Perselisihan paham ini dinamakan *work conflict*.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dimana yang didalamnya melibatkan ribuan pegawai dari seluruh perusahaannya yang tersebar di seluruh Indonesia untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

Hasil wawancara pada pegawai PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan diperoleh informasi bahwa saat ini yang menjadi masalah bagi perusahaan adalah adanya *job stress* yang timbul karena tuntutan kerja yang dirasa cukup berat, *job stress* yang dialami pegawai berdampak pada turunnya kinerja pegawai serta adanya persaingan kerja antar pegawai.

Berdasarkan uraian diatas maka ini yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *Job Stress* Dan *Work***



## ***Conflict Terhadap Performance Employee PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan***

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Menurunnya kualitas kerja pegawai karena kinerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan yang di inginkan. Seperti terlalu banyaknya pekerjaan dan sedikit waktu yang tersedia berdampak pada menurunnya kualitas kerja.
2. Beban kerja yang terlalu besar yang tidak sesuai dengan kapasitas kemampuan pegawai sehingga menyebabkan pegawai kurang efektif dalam bekerja.
3. Adanya persaingan kerja yang menyebabkan kurangnya kerjasama yang baik antar pegawai.

### **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan, untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penulis membatasi masalah hanya mengenai *job stress* dan *work conflict* pada seluruh pegawai tetap PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah *job stress* berpengaruh terhadap *performance employee* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan ?
- b. Apakah *work conflict* berpengaruh terhadap *performance employee* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan ?
- c. Apakah *job Stress* dan *work conflict* berpengaruh terhadap *performance employee* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan ?

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *performance employee* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work conflict* terhadap *performance employee* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *job stress* dan *work conflict* terhadap *performance employee* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

Dapat menambah wawasan berfikir menulis dalam bidang *job stress, work conflict* dan *performance employee* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan.

b. Manfaat Praktis

Memberi informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan dan membuat kebijakan yang lebih baik untuk memajukan pemerintahan daerah.

c. Manfaat Akademis

Memberi informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai perbandingan atau referensi yang akan meneliti masalah di masa yang akan datang.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Uraian Teori

##### 1. *Performance Employee*

###### a. *Defenisi Performance Employee*

Suatu perusahaan tentu membutuhkan pegawai sebagai tenaga kerjanya guna meningkatkan kualitas perusahaan. Mengingat pegawai merupakan aset penting bagi perusahaan, banyak hal yang perlu diperhatikan terkait dengan peningkatan *performance employee*. (Umam, 2018, hal. 186) menyatakan bahwa “*performance* sebagai sesuatu yang tampak, yaitu individu relevan dengan tujuan organisasi”. *Performance* yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Tercapainya *performance* yang baik tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula.

Menurut Umam (2017, hal.17) *performance employee* adalah kinerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

*Lumbanraja (2018, hal.13) performance is an optimal achievement in accordance with the potential of an employee that is always the concern of organizational leaders. Employee performance is the work quality and quantity achieved by an employee in carrying out their duties in accordance with the responsibilities given to him.*

Dari penjelasan tsb yang berarti pengertian *job performance* menurut Lumbanraja (2018, hal.13) yaitu kinerja merupakan pencapaian yang optimal sesuai dengan potensi seorang karyawan yang selalu mendapat perhatian para pemimpin organisasi. Kinerja karyawan juga



merupakan kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### **b. Penilaian Performance Employee**

Pada dasarnya, penilaian *performance employee* merupakan faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. *Performance employees* sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut, kondisi *performance employee* dapat diketahui (Umam, 2018, hal. 190).

### **c. Tujuan penilaian Performance Employee**

Menurut Umam (2018, hal. 191) secara teoritis tujuan penilaian *performance employee* dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development*.

Adapun sesuatu yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan :

- 1) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi. Dengan dilakukannya penilaian kinerja maka pihak perusahaan dapat menentukan berapa gaji karyawan yang akan diberi perusahaan sesuai dengan kinerjanya tsb.
- 2) Hasil penilaian digunakan sebagai *staffing decision*. Keputusan-keputusan penempatan, promosi dan mutasi biasanya didasarkan atas kinerja.
- 3) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi. Maksudnya adalah agar perusahaan mengetahui informasi terkait untuk menyeleksi karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Adapun yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan :

- 1) Prestasi *real* yang dicapai individu. Penilaian kinerja guna menunjukkan hal-hal yang dicapai oleh karyawan atas hasil kinerja yang mereka lakukan.
- 2) Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja. Dengan dilakukannya penilaian kinerja, pihak perusahaan akan menemukan kelemahan-kelemahan karyawan jika kinerja karyawan tsb buruk.
- 3) Prestasi-prestasi yang dikembangkan. Adanya potensi karyawan dapat membantu para karyawan untuk mengembangkan prestasinya.

#### **d. Manfaat penilaian *Performance Employee***

Menurut Furtwengler (2015) manfaat penilaian *performance employee* antara lain :

- 1) Perbaikan kinerja, umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka untuk meningkatkan prestasi.
- 2) Penyesuaian-penyesuaian gaji, evaluasi kinerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk gaji lainnya.
- 3) Keputusan-keputusan penempatan, promosi dan mutasi biasanya didasarkan atas kinerja.
- 4) Perencanaan kebutuhan pelatihan dan pengembangan, kinerja yang jelek mungkin menunjukkan perlunya latihan. Demikian juga sebaliknya, kinerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.
- 5) Perencanaan dan pengembangan karir, umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.
- 6) Penyimpangan-penyimpangan proses *staffing*, kinerja yang baik atau buruk adalah mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur *staffing* departemen personalia.
- 7) Melihat ketidakakuratan informasional, kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana sumberdaya manusia atau komponen-komponen lain, seperti sistem informasi manajemen.
- 8) Mendeteksi kesalahan-kesalahan desain pekerjaan, kinerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu diagnosa-diagnosa kesalahan-kesalahan tersebut.

- 9) Menjamin kesempatan yang adil, penilaian kinerja yang akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.
- 10) Melihat tantangan-tantangan eksternal, kadang-kadang prestasi seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan dan masalah-masalah pribadi lainnya.

**e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Performance Employee***

Para pemimpin organisasi atau perusahaan sangat menyadari adanya perbedaan *performance* seorang pegawai dengan pegawai lainnya berada dibawah pengawasannya. Walaupun pegawai-pegawai bekerja pada tempat yang sama, namun produktivitas kerja mereka tidaklah sama. (Umam, 2018, hal. 189) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain sebagai berikut :

- 1) Faktor kemampuan.
- 2) Faktor motivasi
- 3) Sikap mental

Adapun penjelasannya adalah sbb :

- 1) Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri atas kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- 2) Faktor ini terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai ke arah pencapaian tujuan kerja.

- 3) Kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

**f. Indikator *Performance Employee***

Sebuah organisasi atau perusahaan didirikan tentunya memiliki tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika pegawai tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang pegawai harus memahami indikator-indikator kerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya.

Dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan menurut (Bernadine, 2014) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Kualitas
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Efektifitas
- 5) Kemandirian

Adapun penjelasannya sbb :

- 1) Tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.

- 2) Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.
- 3) Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
- 4) Tingkat penggunaan sumber daya manusia organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumberdaya.
- 5) Tingkat dimana seorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya karyawan untuk menghindari hasil yang merugikan.

Sedangkan indikator performance employee menurut (Suranta, 2010)

meliputi :

- 1) Kualitas hasil pekerjaan.
- 2) Kuantitas hasil pekerjaan.
- 3) Pengertian terhadap pekerjaan.
- 4) Kerjasama.

Adapun penjelasannya sbb :

- 1) Kualitas hasil pekerjaan dapat diukur dari ketepatan waktu, ketelitian kerja dan kerapihan kerja.
- 2) Kuantitas hasil pekerjaan dapat diukur dari jumlah pekerjaan dan jumlah waktu yang dibutuhkan.

- 3) Pengertian terhadap pekerjaan merupakan pemahaman terhadap pekerjaan dan kemampuan kerja.
- 4) Hubungan kerjasama yang baik antar pegawai.

## **2. Job Stress**

### **a. Pengertian Job Stress**

*Job stress* adalah perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Rizky, 2017)

Stress adalah adanya kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan pada suatu peluang maupun tuntutan sumber daya yang ada kaitannya dengan keinginan orang tersebut serta hasilnya yang dipandang tidak pasti dan penting ( Subroto, 2017). Stres sangat bersifat individual dan pada dasarnya bersifat merusak apabila tidak ada keseimbangan antara daya tahan mental individu dengan beban yang dirasakannya. Faktor kunci stres adalah persepsi seseorang dan penilaian terhadap situasi dan kemampuannya untuk menghadapi atau mengambil manfaat dari situasi yang dihadapi (Umam, 2018, hal.204)

### **b. Jenis-jenis Job Stres**

Menurut Umam (2018, hal.205) mengategorikan jenis stres menjadi dua yaitu :

- 1) *Eustress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat performance yang tinggi.

2) *Distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi, seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketiakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

Adapun penjelasannya sbb :

Stres merupakan gangguan mental yang dihadapi seseorang akibat adanya tekanan. Namun stres tidak selalu buruk, walaupun biasanya dibahas dalam konteks negatif, stres bisa memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil.

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Job Stress***

Stres merupakan tekanan yang dirasakan individu yang salah satu penyebabnya dapat berasal dari tugas-tugas yang diberikan terlalu berat. Menurut Judge (2018), sumber-sumber potensi stres ada tiga kategori, antara lain :

- 1) Faktor-faktor Lingkungan
  - a) Ketidakpastian ekonomi
  - b) Ketidakpastian politik
  - c) Ketidakpastian teknologi
- 2) Faktor-faktor Organisasional
  - a) Tuntutan tugas
  - b) Tuntutan peran
  - c) Tuntutan antar pribadi
- 3) Faktor-faktor Pribadi
  - a) Keluarga
  - a) Ekonomi
  - b) Kepribadian

Adapun penjelasannya sbb :

### 1) Faktor-faktor Lingkungan

- a) Perubahan situasi bisnis yang menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila perekonomian itu menjadi menurun, orang menjadi semakin mencemaskan kesejahteraan.
- b) Ketidakpastian politik yang tidak menentu seperti yang terjadi di Indonesia seperti banyaknya demonstrasi akan membuat orang merasa tidak nyaman yang akan berdampak pada stres kerja.
- c) Ketidakpastian teknologi akan menambah sistem baru yang membuat pegawai harus mempelajari dari awal dan menyesuaikan dengan itu.

### 2) Faktor-faktor Organisasional

- a) Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan tuntutan atau tekanan untuk menunaikan tugasnya secara baik dan benar.
- b) Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tsb.
- c) Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang cukup buruk juga dapat menimbulkan stres.



### 3) Faktor-faktor Pribadi

- a) Faktor keluarga, survei nasional secara konsisten menganggap bahwa faktor keluarga menjadi faktor yang sangat mempengaruhi stres kerja.
- b) Masalah ekonomi diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumberdaya keuangan mereka sehingga dapat menciptakan stres bagi pegawai.
- c) Karakteristik pribadi pegawai. Faktor individu yang penting mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

Sedangkan menurut Hasibuan (2016, hal.204) faktor-faktor yang mempengaruhi *job stress* yaitu :

- 1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
- 2) Tekanan dan sifat pimpinan yang kurang adil dan wajar.
- 3) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
- 4) Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja
- 5) Balas jasa yang terlalu rendah.
- 6) Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dll.

#### **d. Indikator *Job Stress***

Kehidupan saat ini dengan persaingan yang ketat bisa membuat orang mengalami stres, salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang menumpuk.

Menurut Robbins (2017) menyatakan bahwa indikator *job stress* adalah :

- 1) Beban kerja
- 2) Sikap pimpinan
- 3) Peralatan kerja
- 4) Kondisi lingkungan kerja
- 5) Suatu pekerjaan dan karir

Adapun penjelasannya sbb :

- 1) Beban pekerjaan yang ditanggung dan harus diselesaikan seorang pegawai dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan akan mengakibatkan *job stress*.
- 2) Perilaku seorang pimpinan kepada bawahannya. Sikap pimpinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai.
- 3) Benda yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan kerja. Seperti alat tulis kantor, komputer, printer dll.
- 4) Kondisi lingkungan kerja adalah kondisi disekitar tempat karyawan bekerja.
- 5) Suatu pekerjaan dan karir adalah kedudukan seorang pegawai di dalam perusahaan.

Sedangkan indikator *job stress* menurut Rivai (2016) yaitu :

- 1) Beban kerja.
- 2) Wewenang dan tanggung jawab.
- 3) Kondisi fisik dan kesehatan
- 4) Ketidaknyamanan.
- 5) Tekanan kerja.

Adapun penjelasannya sbb :

- 1) Beban pekerjaan yang ditanggung dan harus diselesaikan seorang pegawai dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan akan mengakibatkan *job stress*.

- 2) Wewenang dan tanggung jawab merupakan hak dan kewajiban yang dilakukan oleh seseorang.
- 3) Kondisi fisik dan kesehatan yang buruk dapat memicu terjadinya *job stress*.
- 4) Ketidaknyamanan kondisi yang dapat menyebabkan turunnya kinerja pegawai.
- 5) Tekanan kerja merupakan kondisi dimana pekerjaan berinteraksi dengan pekerja yang selanjutnya merubah kondisi fisiologis dan psikologis seseorang.

### 3. *Work Conflict*

#### a. *Pengertian Work Conflict*

Keberadaan konflik dalam suatu organisasi tidak dapat dihindarkan, dengan kata lain bahwa konflik selalu hadir dan tidak dapat dielakkan. Menurut (Wahyudi, 2015,hal.16) menjelaskan “bahwa konflik atau pertentangan pada kondisi tertentu mampu mengidentifikasi sebuah proses pengelolaan lingkungan dan sumber daya yang tidak berjalan secara efektif, mempertajam gagasan, bahkan dapat menjelaskan kesalahpahaman”.

Menurut Umam (2015,hal.17) mengartikan “bahwa konflik mengacu pada pertentangan antar individu atau kelompok yang dapat meningkatkan ketegangan sebagai akibat saling menghalangi dalam pencapaian tujuan”.

Pengertian yang lebih lengkap dikemukakan oleh (Wankel, 2015, hal. 18) menyatakan :

“konflik organisasi adalah ketidaksesuaian antara dua orang anggota organisasi atau lebih yang timbul karena fakta bahwa mereka harus berbagi dalam mendapatkan sumber-sumber yang terbatas, atau aktivitas-aktivitas pekerjaan, atau karena fakta bahwa mereka memiliki status, tujuan, nilai-nilai atau persepsi yang berbeda”.

#### **b. Jenis – jenis *Work Conflict***

Menurut Umam (2015,hal.30) membedakan konflik menjadi lima jenis yaitu :

- 1) Konflik dalam diri individu.
- 2) Konflik antar individu dalam organisasi.
- 3) Konflik antar individu dengan kelompok.
- 4) Konflik antar kelompok.
- 5) Konflik antar organisasi.

Adapun penjelasannya sbb :

- 1) Konflik dalam diri individu, yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang diharapkan untuk melaksanakannya.
- 2) Konflik dalam individu dalam organisasi, setiap individu mempunyai keinginan, cita-cita dan harapan, namun tidak semua keinginan dan cita-cita dapat dipenuhi sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan.
- 3) Konflik antar individu dalam organisasi, individu mempunyai perbedaan dalam hal kemampuan, kebutuhan, bakat, minat, kepribadian maupun latar belakang lingkungan. Perbedaan tsb dapat menjadi sumber konflik apabila masing-masing mempertahankan kepentingan anggota atau kepentingan yang lebih sempit. Akan tetapi

pertentangan dan perbedaan pendapat dapat menjadi kekuatan organisasi jika diarahkan dan dikelola dengan baik.

- 4) Konflik antar individu dan kelompok, yaitu berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka, individu diberi sanksi oleh kelompok kerjanya karena melanggar norma-norma kelompok.
- 5) Konflik antar kelompok dalam organisasi, hal ini dapat terjadi karena persaingan dan pertentangan kepentingan antar kelompok.

### **c. Faktor yang Mempengaruhi *Work Conflict***

Adapun faktor yang mempengaruhi *work conflict* menurut Umam (2018,hal.329)antara lain :

- 1) Komunikasi : yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan perpindahan dan pemahaman makna dari satu orang ke orang lain. Hanya dengan komunikasi segala informasi dan/atau gagasan dapat disampaikan kepada pihak lain. Komunikasi yang tidak efektif akan berpotensi menimbulkan konflik.
- 2) Struktur : adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang aktivitas atau operasional kerja dari suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuan, secara struktural tercipta. Adanya sesuatu yang mengganggu terlaksananya aktivitas secara sistemik yang akan menimbulkan konflik secara struktural.

- 3) Pribadi : yaitu hal-hal yang ada apada diri pribadi orang per orang seperti kepribadian, norma-norma yang dianut, kebiasaan hidup atau budaya. Bila orang saling berhubungan atau berinteraksi dapat berpotensi menimbulkan konflik.

#### **d. Indikator *Work Conflict***

Menurut Fitriana (2017) menyatakan bahwa indikator *work conflict* adalah sebagai berikut :

- 1) Koordinasi kerja
- 2) Komunikasi
- 3) Ketergantungan pelaksanaan tugas
- 4) Persaingan kerja

Adapun penjelasannya sbb :

- 1) pembagian kerja antar kelompok kerja. Pembagian kerja yang tidak merata dapat menimbulkan konflik.
- 2) penyampaian ide dari satu orang ke orang lain. Apabila komunikasi yang terjalin tidak baik maka dapat menimbulkan konflik kerja.
- 3) Ketergantungan pelaksanaan tugas adalah mengandalkan orang lain untuk menyelesaikan tugas.
- 4) saling berlomba untuk mendapatkan pujian dari atasan.

Sedangkan indikator *work conflict* menurut (Boles, 2015) meliputi :

- 1) Tekanan kerja
- 2) Banyaknya tuntutan tugas.
- 3) Kurangnya kebersamaan keluarga.
- 4) Sibuk dengan pekerjaan.
- 5) Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Adapun penjelasannya sbb :

- 1) Tekanan kerja yang dialami karna beban kerja yang diberikan terlalu besar.
- 2) Tuntutan tugas besar merupakan kesulitan yang dialami karyawan
- 3) Kurangnya kebersamaan keluarga menyebabkan sulitnya karyawan untuk fokus terhadap pekerjaannya.
- 4) Sibuk dengan pekerjaan akan menyebabkan situasi panik yang berujung pada konflik kerja.
- 5) Konflik komitmen dan tanggung jawab merupakan masalah pribadi karyawan yang dapat mengganggu kinerjanya.

## **B. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan landasan teoritis, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Pengaruh *Job Stress* terhadap *Performance Employee***

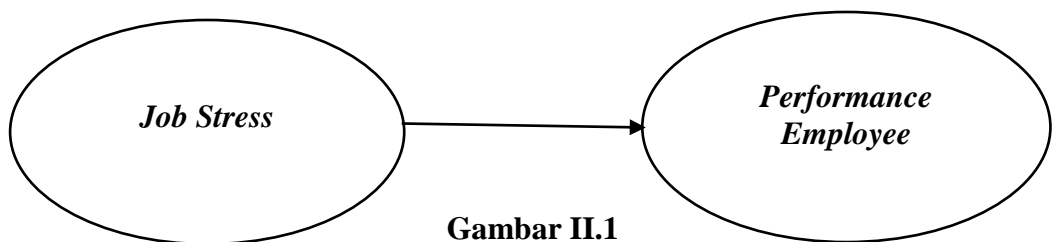
*Job stress* adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami seseorang dalam menghadapi pekerjaan. Beban kerja berlebihan akan membuat seseorang merasa tertekan dengan pekerjaannya, mereka merasa pekerjaan yang dibebankan terlalu berat sehingga *performance employee* yang dihasilkan tidak maksimal. Selain itu waktu kerja yang terlalu pendek untuk menyelesaikan pekerjaan menyebabkan pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Target dan harapan perusahaan yang tinggi membuat pegawai yang tidak mampu akan menganggapnya sebagai tekanan dan tidak termotivasi untuk

mencapai target tersebut. Hal tsb akan menyebabkan adanya *job stress* yang dialami pegawai yang berdampak pada *performance employee*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ria Puspita Sari (2015) dengan judul Pengaruh *Job Stress* Dan Konflik Kerja Terhadap *Performance Employee* studi kasus pada Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta menyatakan bahwa *job stress* berpengaruh signifikan terhadap *performance employee*.

Menurut Handoko (2009,hal.202) “*job stress* yang dialami oleh karyawan dapat membantu (fungsional) dalam meningkatkan kinerja, tetapi dapat juga sebaliknya yaitu menghambat atau merusak (infungsional kerja).”

Sedangkan menurut Fontana dalam Rulestari dan Eryanto (2013,hal.22) berpendapat bahwa “*job stress* dapat mempengaruhi tingkat komitmen organisasional yang dimiliki seseorang yang berakibat menurunnya *performance employee*”.



**Gambar II.1**

### **Hubungan *Job Stress* Terhadap *Performance Employee***

## **2. Pengaruh *Work Conflict* terhadap *Performance Employee***



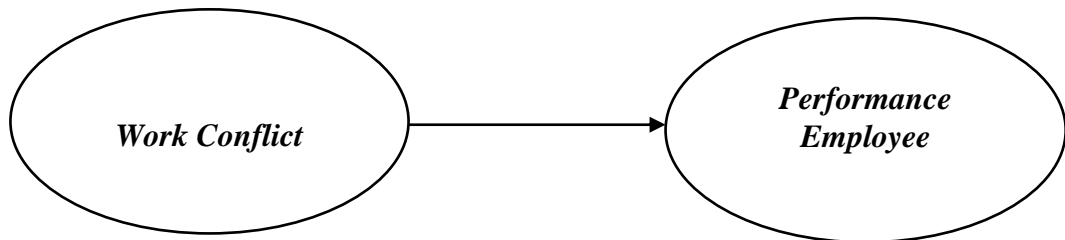
*Work conflict* kerja sering terjadi didalam lingkungan kerja. Adanya persaingan kerja antar pegawai menyebabkan kurangnya kerjasama yang baik. Mereka bersaing untuk mencapai kepentingan masing-masing dalam organisasi tsb. Ketika mereka harus bekerja sama dalam tim mereka cenderung hanya akan memfokuskan menyelesaikan pekerjaan mereka masing-masing daripada mengonsentrasikan diri pada penyelesaian yang terjadi di dalam organisasi atau perusahaan.

Dalam bekerja pegawai akan lebih tertutup karena merasa teman kerja tersebut tidaklah baik dan menjadi sebuah ancaman bagi karirnya. Ketika karyawan merasa saling tertekan maka konsentrasi pekerjaan akan menurun sehingga kualitas pekerjaan yang mereka hasilkan akan menurun juga. Tidak jarang karyawan juga mengalami perbedaan pendapat dalam pengelolaan pekerjaan, menentukan penyebab atas permasalahan dan perbedaan dalam menentukan solusi dalam menyelesaikan permasalahan hal tersebut secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap *performance employee*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Irwan (2017) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja karyawan studi kasus pada PT. Kalla Kakao Industri di Kota Makassar menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Aldag dalam Wahyu dan Akdon (2005,hal.87) mengemukakan bahwa “antara *work conflict* dan *performance*

*employee* menunjukkan bahwa bila tingkat konflik optimal, performansi perusahaan mengalami stagnansi dan perusahaan menjadi lambat menyesuaikan diri di berbagai lingkungan”.



**Gambar II.2**

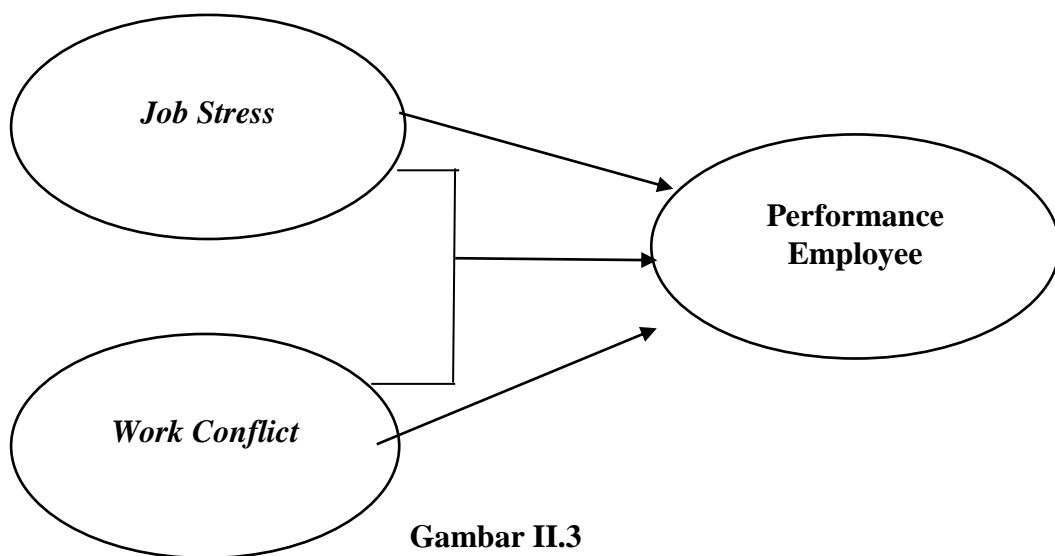
### **Hubungan *Work Conflict* Terhadap *Performance Employee***

#### **3. Pengaruh *Job Stress* dan *Work Conflict* Terhadap *Performance Employee***

*Job stress* dapat terjadi didalam diri pegawai, hal itu dikarenakan tekanan dan beban kerja yang besar yang dialami pegawai. *Job stress* yang terjadi secara terus menerus akan menurunkan gairah kerja pegawai sehingga *performance employee* menurun.

*Work conflict* yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan merupakan pemicu sumber stres, seorang yang saling berselisih dan bersaing akan membuat keadaan lingkungan menjadi tidak nyaman. Pekerjaan yang seharusnya dapat dikerjakan secara tim dan bersama sama menjadi terbengkalai karena masing masing pegawai hanya fokus berkontribusi sesuai pekerjaan yang harus dia kerjakan tanpa memperdulikan pekerjaan pegawai lain.

Jika antar pegawai tidak saling mendukung dalam pekerjaan maka perusahaan tidak akan mencapai visi misi dan targetnya. *Job stress* yang disertai dengan *work conflict* menciptakan suasana yang tidak kondusif dan *performance employee* menjadi tidak optimal. Dengan demikian *job stress* dan konflik kerja berpengaruh terhadap *performance employee*.



**Gambar II.3**

**Kerangka Konseptual**

**C. Hipotesis Penelitian**

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Adanya pengaruh *job stress* terhadap *performance employee* pada PT.Telekomunikasi, Tbk Medan
2. Adanya pengaruh *work conflict* terhadap *performance employee* pada PT.Telekomunikasi, Tbk Medan
3. Adanya pengaruh *job stress* dan *work conflict* terhadap *performance employee* pada PT.Telekomunikasi, Tbk Medan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono (2005, hal. 11) menyatakan bahwa “penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang digunakan akan menganalisis hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan angka..

#### B. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variable diukur, untuk mengetahui baik buruknya suatu penelitian. Adapun defenisi operasional dari skripsi ini adalah :

##### 1. *Performance Employee (Y)*

*Performance employee* adalah kinerja karyawan dimana catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi menurut (Umam, Perilaku Organisasi, 2018, hal. 186).

**Tabel III.1.**  
**Indikator *Performance Employee***

No	Indikator	Item Pernyataan
1	Kualitas	1,2,3,4,5
2	Kuantitas	6,7,8,9,10
3	Ketepatan waktu	11,12,13,14,15
4	Efektivitas	16,17,18,19,20
5	Kemandirian	21,22,23,24,25

Sumber: Bernadine dalam Mas'ud (2014)

## 2. *Job Stress* (X1)

*Job stress* adalah tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan subjek menurut (Umam, Perilaku Organisasi, 2018, hal. 203)

**Tabel III.2**  
**Indikator *Job Stress***

No	Indikator	Item Pernyataan
1	Beban kerja	1,2,3,4
2	Sikap pimpinan	5,6,7,8
3	Peralatan kerja	9,10,11,12
4	Kondisi lingkungan kerja	13,14,15,16
5	Suatu pekerjaan dan karir	17,18,19,20

Sumber: Robbins (2017)

## 3. *Work Conflict* (X2)

(Wankel, 2015) menyatakan bahwa “konflik adalah ketidaksesuaian antara dua orang anggota organisasi atau lebih yang timbul karena fakta bahwa mereka harus berbagi dalam mendapatkan sumber-sumber yang terbatas, atau aktivitas-aktivitas pekerjaan, atau karena fakta bahwa mereka memiliki status, tujuan, nilai-nilai atau persepsi yang berbeda”.

**Tabel III.3**  
**Indikator *Work Conflict***

No	Indikator	Item Pernyataan
1	Koordinasi kerja	1,2,3,4
2	Komunikasi	5,6,7,8
3	Ketertanggung pelaksanaan tugas	9,10,11,12
4	Persaingan kerja	13,14,15,16

Sumber: Fitriana (2017)

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi tempat penelitian ini dilakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan yang beralamat di Jl. H.M Yamin no.13 Medan.

#### 2. Waktu Penelitian

Waktu yang penelitian ini direncanakan mulai pada bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Januari 2019. Untuk lebih jelasnya terhadap rincian waktu yang digunakan dapat dilihat pada tabel waktu kegiatan penelitian di bawah ini :

**Tabel III.4**  
**Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan/Minggu																			
		November 2018				Desember 2018				Januari 2019				Februari 2019				Maret 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pengajuan judul			■	■																
2.	Penyusunan Proposal					■	■	■	■												
3.	Bimbingan Proposal						■	■	■												
4.	Seminar Proposal									■											



Mgr Business Service	13
Mgr Govt & Enterprise Service	15
Mgr Home Service 2	12
Mgr Logistik & General Support	14
Mgr Hr & Cdc	8
Mgr Sas	8
Mgr Finance	12
<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>212</b>

## 2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tsb. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu teknik *Probability Sampling* dengan pendekatan *Cluster Random Sampling*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persenkelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir 10 %



$$n = \frac{212}{1 + 212 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{212}{1 + 212 (0,01)}$$

$$n = \frac{212}{1 + 2,12}$$

$$n = \frac{212}{3,12}$$

$$n = 67$$

**Tabel III.6.**

**Jumlah sampel di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk**

<b>Bagian</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>
Gm	1
Dgm	2
Mgr War Room	3
Mgr Access & Service Operation	3
Mgr access optima & costruction spv	3
Mgr Network Area	3
Mgr Ccan	3
Mgr Wholesale Access Network	3
Mgr Access Data Mgt	3
Mgr Access Maintenance & Qe	3
Mgr Home Service 1	4
Mgr Personal Service	4
Mgr Customer Care	4
Mgr Business Service	4
Mgr Govt & Enterprise Service	4
Mgr Home Service 2	4
Mgr Logistik & General Support	4
Mgr Hr & Cdc	4
Mgr Sas	4
Mgr Finance	4
<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>67</b>

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 67 pegawai kantor PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Wawancara (*interview*)

Yakni mengadakan tanya jawab dengan pihak perusahaan yaitu kepala divisi untuk membantu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### 2. Kuesioner (Angket)

Yaitu dengan penyebaran angket berupa daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan menggunakan skala *likert*, dengan bentuk *ceklisth*. Setiap pertanyaan memiliki (5) opsi dan setiap jawaban diberikan bobot nilai.

### 3. Dokumentasi

Yaitu data-data yang ada di dalam perusahaan yang berhubungan dengan penelitian yang bersifat dokumentasi perusahaan.

Di dalam penelitian ini skala angket yang digunakan adalah skala *likert* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap opsi pertanyaan mempunyai lima opsi jawaban yaitu :

**Tabel III.7**  
**Penilaian Skala *Likert's***

Pernyataan	Bobot nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016).

Selanjutnya angket yang disusun diuji kelayakannya melalui pengujian validitas dan reliabilitas.

a) Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat valid dari instrument questioner yang digunakan dalam pengumpulan data atau untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam questioner benar-benar mampu mengungkapkan pada pusat apa yang diteliti.

Rumus yang digunakan dalam uji validitas yaitu rumus kolerasi *product moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x - (\sum x)^2\} \{n \sum y - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  = Item Instrument variabel dengan totalnya.

x = Jumlah butir pertanyaan

y = Skor total pertanyaan

n = Jumlah sampel

Dengan kriteria:

- a. Jika sig 2 tailed  $< \alpha$  0,05, maka butir instrument tersebut valid.
- b. Jika sig 2 tailed  $> \alpha$ 0,05, maka butir instrument tidak valid dan harus dihilangkan.

Berikut hasil pengujian validitas data instrumen penelitian pada variabel Merek ( $X_1$ ) yang sudah di olah :

**Tabel III.8. Uji Validitas Variabel Job Stress ( $X_1$ )**

Item Pernyataan	Korelasi	Probabilitas	Keterangan
	( <i>Corrected Item Total Correlation</i> )	Sig. (2-tailed) $\alpha < 5\%$	
X <sub>1,1</sub>	0,634	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,2</sub>	0,674	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,3</sub>	0,628	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,4</sub>	0,688	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,5</sub>	0,756	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,6</sub>	0,634	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,7</sub>	0,693	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,8</sub>	0,635	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,9</sub>	0,687	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,10</sub>	0,515	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,11</sub>	0,546	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,12</sub>	0,544	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,13</sub>	0,609	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,14</sub>	0,633	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,15</sub>	0,570	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,16</sub>	0,615	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,17</sub>	0,454	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,18</sub>	0,406	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,19</sub>	0,619	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>1,20</sub>	0,646	0,000 < 0,050	Valid

**Tabel III.9. Uji Validitas Work Conflict ( $X_2$ )**

Item Pernyataan	Korelasi	Probabilitas	Keterangan
	( <i>Corrected Item Total Correlation</i> )	Sig. (2-tailed) $\alpha < 5\%$	
X <sub>2,1</sub>	0,738	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,2</sub>	0,762	0,000 < 0,050	Valid

X <sub>2,3</sub>	0,735	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,4</sub>	0,815	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,5</sub>	0,849	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,6</sub>	0,824	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,7</sub>	0,794	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,8</sub>	0,780	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,9</sub>	0,850	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,10</sub>	0,260	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,11</sub>	0,850	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,12</sub>	0,659	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,13</sub>	0,654	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,14</sub>	0,422	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,15</sub>	0,704	0,000 < 0,050	Valid
X <sub>2,16</sub>	0,839	0,000 < 0,050	Valid

**Tabel III.10. Uji Validitas Variabel *Performance Employee* (Y)**

Item Pernyataan	Korelasi	Probabilitas	Keterangan
	( <i>Corrected Item Total Correlation</i> )	Sig. (2-tailed) $\alpha$ <5%	
Y <sub>1</sub>	0,540	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>2</sub>	0,651	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>3</sub>	0,605	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>4</sub>	0,506	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>5</sub>	0,484	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>6</sub>	0,604	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>7</sub>	0,487	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>8</sub>	0,602	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>9</sub>	0,477	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>10</sub>	0,556	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>11</sub>	0,274	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>12</sub>	0,543	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>13</sub>	0,562	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>14</sub>	0,544	0,000 < 0,050	Valid

Y <sub>15</sub>	0,618	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>16</sub>	0,648	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>17</sub>	0,599	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>18</sub>	0,567	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>19</sub>	0,551	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>20</sub>	0,641	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>21</sub>	0,484	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>22</sub>	0,648	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>23</sub>	0,654	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>24</sub>	0,683	0,000 < 0,050	Valid
Y <sub>25</sub>	0,371	0,000 < 0,050	Valid

#### b) Uji Reabilitas

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan CronbachAlpha.

Tujuan dari uji reliabilitas tersebut untuk mengetahui tingkat reliabilitas atau pun kendal dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian.

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

Dimana:

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma 1^2$  = Varian total

Tabel.III.11

Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Nilai Reliabilitas	Keterangan
<i>Job Stress (X<sub>1</sub>)</i>	0,908	0,60	Reliabel
<i>Work Conflict (X<sub>2</sub>)</i>	0,942	0,60	Reliabel
<i>Performance Employee (Y)</i>	0,906	0,60	Reliabel

## F. 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 tersebut, dengan rumus dibawah ini :

### 1. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda didasarkan pada pengaruh dua atau lebih variable bebas terhadap variable terikat. Berikut rumus untuk melihat analisis linear berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

$Y$  = *Performance employee*

$X_1$  = *Job stress*

$X_2$  = *Work conflict*

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi

$e$  = Standar Error

## 2. Uji Asumsi Klasik

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

### a. Uji Normalitas data

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependend and independennya memiliki distribusi normal atau tidak menurut Juliandi (2013 hal. 174). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variable independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolinearitas, demikian juga sebaliknya. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*) yang tidak melebihi 4 atau 5 (Juliandi, 2013 hal. 175).

Apabila variable independent memiliki nilai VIF dalam batasan toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5), maka tidak terjadi multikolinearitas dalam variable independen. Model regresi



esi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di Antaravariabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika variansi berbeda disebut heteroskedastisitas. Adanya tidak heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

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

### 3. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Test uji-t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas atau independent variabel ( $X_i$ ) apakah variabel *job stress* ( $X_1$ ), *work conflict* ( $X_2$ ), mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel terikat atau dependen variabel *performance employee* ( $Y$ ).

Untuk mengetahui tingkat signifikan dapat dilakukan uji- t dengan rumus, yaitu :

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - (r_{xy})^2}}$$

Sumber : Sugiyono (2016).

Keterangan :

t = t hitung yang dikonsultasikan dengan tabel t

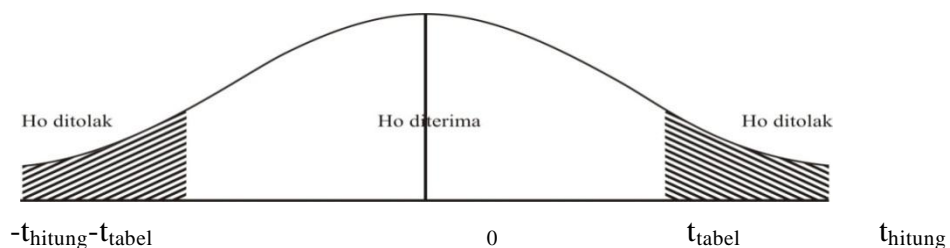
r<sub>xy</sub> = Korelasi variable x dan y yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Ketentuan :

- 1) Bila t hitung > t tabel, maka H<sub>0</sub> = diterima, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Bila t hitung < t tabel, maka H<sub>0</sub> = ditolak, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Pengujian hipotesis :



**Gambar III.1. Kriteria Pengujian Hipotesis uji T**

Kriteria pengujian :

- a. H<sub>0</sub> diterima apabila  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , pada  $\alpha = 5\%$ , ds = n-k
- b. H<sub>a</sub> ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

**b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F pada dasarnya menunjukkan secara serentak apakah variabel bebas atau dependent variabel ( $X_i$ ) mempunyai pengaruh yang positif atau negatif, serta signifikan terhadap variabel terikat atau dependent variabel ( $Y$ ).

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi ganda dapat dihitung dengan rumus berikut :

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

Sumber: Sugiyono (2016)

Keterangan:

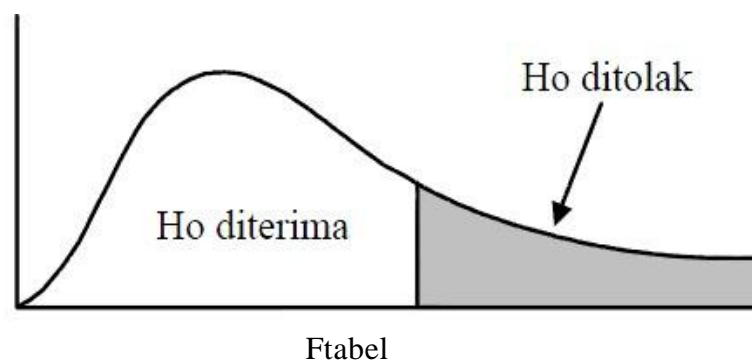
$F$  = Tingkat signifikan

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah Sampel

Pengujian hipotesis :



**Gambar III.2. Kriteria Pengujian Hipotesis uji-F**

Keterangan :

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

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

Kriteria pengujian :

a.  $H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} \leq -F_{tabel}$

b.  $H_a$  diterima apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} > -F_{tabel}$

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (*job stress* dan *work conflict*) dalam menerangkan variabel dependen (*performance employee*). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  semakin kecil (mendekati nol) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas atau memiliki pengaruh yang kecil. Dan jika nilai  $R^2$  semakin besar (mendekati satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen atau memiliki pengaruh yang besar dengan rumus determinasi sebagai berikut :

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

Sumber: Sugiyono (2016)

Dimana :

D = Koefisien determinasi

$R^2$  = Hasil kuadrat korelasi berganda.

100% = Persentase

Untuk mempermudah peneliti dalam pengelolaan penganalisisan data, peneliti menggunakan program komputer yaitu *Statistical Program For Social Science (SPSS)*.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini dideskripsikan dengan menggunakan pendekatan *asosiatif*. Pendekatan *asosiatif* bertujuan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan instrumen dalam bentuk angket sebanyak 61 item pernyataan yang terdiri dari 20 item pernyataan untuk variabel *Job Stress* ( $X_1$ ), 16 item pernyataan untuk variabel *Work Stress* ( $X_2$ ) dan 25 item pernyataan untuk variabel *Performance Employee* ( $Y$ ). Angket penelitian ini disebar dan diberikan kepada 67 Pegawai pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan.

Hasil data angket penelitian yang disebar kemudian diberikan nilai dengan metode skala likert dan kemudian ditabulasi, dan diolah dengan menggunakan program SPSS, selanjutnya data penelitian dideskripsikan melalui data primer berupa angket yang telah diuji dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan disimpulkan sesuai tabel berikut di bawah ini:

##### **a. Karakteristik Identitas Responden**

Karakteristik yang menjadi identitas responden dalam tabel berikut ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan kriteria penilaian jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan dari responden yang dijadikan

sampel dalam penelitian. Data identitas responden tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

**Tabel IV.1.**  
**Karakteristik Responden**  
**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	30	44.8	44.8	44.8
	Perempuan	37	55.2	55.2	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik data jenis kelamin, jumlah responden laki-laki sebanyak 30 orang (44,8%), sedangkan yang responden perempuan yakni sebanyak 37 orang (55,2 %).

Dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin laki-laki.

**Tabel IV.2.**  
**Karakteristik Responden**  
**Usia (Tahun)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	9	13.4	13.4	13.4
	31-40 tahun	27	40.3	40.3	53.7
	41-50 tahun	26	38.8	38.8	92.5
	>51 tahun	5	7.5	7.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Berdasarkan data tabel persentase di atas berdasarkan karakteristik usia, responden memiliki usia pada kelompok umur dengan rentang 21-30 tahun sebanyak 9orang (13,4%), pada kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 27

orang (40,3%), pada kelompok usia 41-50 Tahun sebanyak 26 orang (38,8%), dan usia >51 Tahun sebanyak 5 orang (7,5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan karakteristik usia responden yang bekerja di PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan lebih banyak oleh pegawai dengan kelompok usia dengan rentang 31-40 Tahun.

**Tabel IV.3.**  
**Karakteristik Responden**

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	17	25.4	25.4	25.4
	Strata 1	32	47.8	47.8	73.1
	Strata 2	16	23.9	23.9	97.0
	Strata 3	2	3.0	3.0	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Berdasarkan data tabel persentase karakteristik tingkat pendidikan responden di atas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden pada tingkat pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 32orang (47,8%) dan minoritas responden pada tingkat pendidikan Strata 3 (S3) sebanyak 2 orang (3,0%). Dan selebihnya pegawai berpendidikan Diploma sebanyak 17 orang (25,4%) dan Strata 2 (S2) sebanyak 16 orang (23,9%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan lebih didominasi oleh pegawai dengan tingkat pendidikan Strata 1 (S1).



## b. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu *Job Stress*( $X_1$ ), *Work Conflict* ( $X_2$ ), dan *Performance Employee* (Y). Deskripsi dari setiap pernyataan akan menampilkan opsi jawaban dengan penilaian skala likert yaitu semua pernyataan yang dijawab oleh responden mendapatkan bobot nilai.

### 1). *Job Stress* ( $X_1$ )

Berikut di bawah ini merupakan deskripsi penyajian data berdasarkan jawaban kuesioner dari penelitian variabel *Job Stress* ( $X_1$ ) yang dirangkum dan ditabulasi dalam tabel frekwensi sebagai berikut :

**Tabel IV.4.**  
**Penyajian Data *Job Stress*( $X_1$ )**

Indikator Variabel	1		2		3		4		5		Total	Mean
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%		
$X_{1,1}$	-	-	-	-	10	14,93	47	70,15	10	14,93	268	4
$X_{1,2}$	-	-	1	1,49	9	13,43	47	70,15	10	14,93	267	3,98
$X_{1,3}$	1	1,49	1	1,49	10	14,93	32	47,76	23	34,33	276	4,11
$X_{1,4}$	-	-	1	1,49	13	19,40	31	46,27	22	32,84	275	4,10
$X_{1,5}$	-	-	2	2,99	10	14,93	38	56,72	17	25,37	271	4,04
$X_{1,6}$	-	-	-	-	10	14,93	39	58,21	18	26,87	276	4,11
$X_{1,7}$	-	-	-	-	9	13,43	28	41,79	30	44,78	289	4,31
$X_{1,8}$	-	-	1	1,49	8	11,94	37	55,22	21	31,34	279	4,16
$X_{1,9}$	-	-	1	1,49	9	13,43	36	53,73	21	31,34	278	4,14
$X_{1,10}$	2	2,99	-	-	15	22,39	31	46,27	19	28,36	266	3,97
$X_{1,11}$	-	-	-	-	5	7,46	39	58,21	23	34,33	286	4,26
$X_{1,12}$	-	-	-	-	7	10,45	42	62,69	18	26,87	279	4,16

X <sub>1,13</sub>	-	-	-	-	6	8,96	42	62,69	19	28,36	281	4,19
X <sub>1,14</sub>	-	-	-	-	10	14,93	31	46,27	26	38,81	284	4,23
X <sub>1,15</sub>	-	-	-	-	9	13,43	43	64,18	15	22,39	274	4,08
X <sub>1,16</sub>	-	-	1	1,49	12	17,91	30	44,78	24	35,82	278	4,14
X <sub>1,17</sub>	1	1,49	-	-	9	13,43	31	46,27	26	38,81	282	4,20
X <sub>1,18</sub>	1	1,49	-	-	6	8,96	42	62,69	18	26,87	277	4,13
X <sub>1,19</sub>	1	1,49	-	-	10	14,93	35	52,24	21	31,34	276	4,11
X <sub>1,20</sub>	-	-	1	1,49	7	10,45	38	56,72	21	31,34	280	4,17

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden pada tabel IV.4 di atas

dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang pernyataan bahwa pegawai akan mudah bosan apabila beban kerja yang diberikan terlalu besar, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 responden (70,15%).
2. Jawaban responden tentang pernyataan bahwa pegawai dengan beban kerja yang besar dapat membuat pekerjaan tidak maksimal mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 responden (70,15%).
3. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai dengan beban kerja yang besar akan mudah stres dalam bekerja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 responden (47,76%).
4. Jawaban responden tentang pernyataan bahwa pegawai merasa diberi banyak tugas pada saat yang bersamaan sehingga menyusahkan pegawai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 responden (46,27%).

5. Jawaban responden tentang pernyataan bahwa pegawai merasa pimpinan mudah marah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 responden (56,72%).
6. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai merasa pimpinan tidak menghargai kinerja pegawai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 39 responden (58,21%).
7. Jawaban responden tentang pernyataan pimpinan selalu memberikan dukungan dan semangat bekerja pada pegawai, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden (44,78%).
8. Jawaban responden tentang pernyataan pimpinan selalu memberikan saran yang berguna dalam mengatasi kesulitan kerja pegawai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 responden (55,22%).
9. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai akan semangat dalam bekerja jika fasilitas di kantor mendukung, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 responden (53,73%).
10. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai merasa keterbatasan peralatan di perusahaan dapat mempengaruhi kinerjanya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 responden (46,27,9%).
11. Jawaban responden tentang pernyataan peralatan kerja di kantor saya tidak lengkap, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 39 responden (58,21%).
12. Jawaban responden tentang pernyataan peralatan kerja yang lengkap akan membantu pegawai cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 responden (62,69%).

13. Jawaban responden tentang pernyataan bahwa kondisi lingkungan kerja di perusahaan mendukung aktivitas pekerjaan pegawai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 responden (62,69%).
14. Jawaban responden tentang pernyataan bahwa kondisi lingkungan kerja yang kondusif membuat pegawai fokus dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 responden (46,27%).
15. Jawaban responden tentang pernyataan lingkungan kerja sangat mendukung pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 responden (64,18%).
16. Jawaban responden tentang pernyataan lingkungan kerja yang nyaman membuat pegawai betah dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 responden (44,78%).
17. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai merasa pekerjaan yang dikerjakan monoton, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 responden (46,27 %)
18. Jawaban responden tentang pernyataan pekerjaan pegawai saat ini dianggap menarik dan memberikan peluang untuk belajar dan menerima tanggung jawab, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 responden (62,69 %)
19. Jawaban responden tentang pernyataan pengembangan karir pegawai harus diutamakan, mayoritas responden menjawab 35 responden (52,24 %).
20. Jawaban responden tentang pernyataan pengembangan karir akan meningkatkan kinerja pegawai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 responden (56,72 %).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel *Job Stress* ( $X_1$ ) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi pada pernyataan ke 1 & 2 yaitu tentang pegawai dengan beban kerja yang besar akan membuat pegawai mudah bosan dan menyebabkan pekerjaan tidak maksimal pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 responden (70,15%).

## 2). Variabel *Work Conflict* ( $X_2$ )

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel *work conflict* yang dirangkum dalam tabel frekwensi adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.5**  
**Penyajian Data Variabel *Work Conflict* ( $X_2$ )**

Indikator Variabel	1		2		3		4		5		Total	Mean
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%		
$X_{2,1}$	1	1,49	2	2,99	17	25,37	24	35,82	23	34,33	267	3,98
$X_{2,2}$	-	-	4	5,97	9	13,43	26	38,81	28	41,79	279	4,16
$X_{2,3}$	-	-	3	4,48	13	19,40	28	41,79	23	34,33	272	4,05
$X_{2,4}$	2	2,99	3	4,48	13	19,40	32	47,76	17	25,37	260	3,88
$X_{2,5}$	2	2,99	4	5,97	6	8,96	34	50,75	21	31,34	269	4,01
$X_{2,6}$	3	4,48	3	4,48	9	13,43	28	41,76	24	35,82	268	4
$X_{2,7}$	1	1,49	3	4,48	10	14,93	37	55,22	16	23,88	265	3,95
$X_{2,8}$	2	2,99	2	2,99	11	16,42	31	46,27	21	31,34	268	4
$X_{2,9}$	2	2,99	3	4,48	8	11,94	29	43,28	25	37,31	273	4,07
$X_{2,10}$	-	-	0	-	12	17,91	36	53,73	19	28,36	275	4,10
$X_{2,11}$	3	4,48	3	4,48	8	11,94	34	50,75	19	28,36	264	3,94

X <sub>2,12</sub>	1	1,49	2	2,99	7	10,45	35	52,24	22	32,84	276	4,11
X <sub>2,13</sub>	2	2,99	1	1,49	11	16,42	36	53,73	17	25,37	266	3,97
X <sub>2,14</sub>	-	-	1	1,49	5	7,46	35	52,24	26	38,81	287	4,28
X <sub>2,15</sub>	2	2,99	2	2,99	7	10,45	38	56,72	18	26,87	269	4,01
X <sub>2,16</sub>	2	2,99	4	5,97	6	8,96	30	44,78	25	37,31	273	4,07

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden pada tabel IV.5 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai merasa koordinasi kerja antar karyawan kurang baik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 responden (35,82%).
2. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai sering dilibatkan dalam rapat koordinasi antar bagian yang dilakukan perusahaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden (41,79%).
3. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya selalu dikoordinasi oleh atasan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 28 responden (41,79%).
4. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai senantiasa diarahkan dalam melaksanakan pekerjaannya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 responden (47,76%).
5. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai merasa komunikasi yang terjalin antar pegawai berjalan kurang baik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 responden (50,75%).

6. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai melakukan komunikasi antar bagian apabila terjadi masalah pekerjaan, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 28 responden (41,76%).
7. Jawaban responden tentang pernyataan bahwa kesalahpahaman dalam komunikasi dapat menimbulkan konflik dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 responden (55,22%).
8. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai harus memiliki kemampuan untuk merumuskan ide dalam berkomunikasi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 responden (46,27%).
9. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai saling ketergantungan dengan unit kerja lainnya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 29 responden (43,28%).
10. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai melaksanakan tugas dengan mandiri, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 responden (53,73%).
11. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai melaksanakan tugas dan menyelesaikannya tepat waktu, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 responden (50,75 %).
12. Jawaban responden tentang ketergantungan pelaksanaan tugas akan membuat pegawai bermalas-malasan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 responden (52,24 %).

13. Jawaban responden tentang persaingan kerja akan membuat pegawai lebih bersemangat meningkatkan kualitas kerjanya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 responden (53,73%).
14. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai beranggapan bahwa pegawai lainnya merupakan ancaman bagi karirnya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 responden (52,24%).
15. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai merasa kinerjanya lebih baik dari kinerja pegawai lainnya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 responden (56,72%).
16. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai merasa persaingan kerja bukanlah hal utama yang harus diperhatikan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 responden (44,78%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel *Work Conflict*( $X_2$ ) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi pada pernyataan ke 15 yaitu tentang pernyataan pegawai merasa kinerjanya lebih baik dari kinerja pegawai lainnya pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 responden (56,72%).

### **3). Variabel *Performance Employee*(Y)**

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari variabel *Performance Employee* yang dirangkum di dalam tabel frekwensi adalah sebagai berikut :



**Tabel IV.6**  
**Penyajian Data Variabel Performance Employee (Y)**

Indikator Variabel	1		2		3		4		5		Total	Mean
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%		
Y <sub>1</sub>	-	-	2	2,99	14	20,90	37	55,22	14	20,90	264	3,94
Y <sub>2</sub>	-	-	2	2,99	11	16,42	36	53,73	18	26,87	271	4,04
Y <sub>3</sub>	-	-	1	1,49	8	11,94	39	58,21	19	28,36	277	4,13
Y <sub>4</sub>	-	-	1	1,49	7	10,45	41	61,19	18	26,87	277	4,13
Y <sub>5</sub>	-	-	-	-	16	23,88	41	61,19	10	14,93	262	3,91
Y <sub>6</sub>	-	-	-	-	11	16,42	37	55,22	19	28,36	276	4,11
Y <sub>7</sub>	-	-	-	-	25	37,31	28	41,79	14	20,90	257	3,83
Y <sub>8</sub>	-	-	1	1,49	19	28,36	29	43,28	18	26,87	265	3,95
Y <sub>9</sub>	-	-	-	-	10	14,93	41	61,19	16	23,88	274	4,08
Y <sub>10</sub>	-	-	4	5,97	15	22,39	32	47,76	16	23,88	261	3,89
Y <sub>11</sub>	-	-	1	1,49	18	26,87	35	52,24	13	19,40	261	3,89
Y <sub>12</sub>	-	-	-	-	9	13,43	39	58,21	19	28,36	278	4,14
Y <sub>13</sub>	-	-	3	4,48	15	22,39	35	52,24	14	20,90	261	3,89
Y <sub>14</sub>	-	-	7	10,45	10	14,93	35	52,24	15	22,39	259	3,86
Y <sub>15</sub>	-	-	3	4,48	13	19,40	39	58,21	12	17,91	261	3,89
Y <sub>16</sub>	-	-	-	-	7	10,45	38	56,72	22	32,84	283	4,22
Y <sub>17</sub>	-	-	-	-	15	22,39	36	53,73	16	23,88	269	4,01
Y <sub>18</sub>	-	-	-	-	12	17,91	31	46,27	24	35,82	280	4,17
Y <sub>19</sub>	-	-	1	1,49	9	13,43	41	61,19	16	23,88	273	4,07
Y <sub>20</sub>	-	-	1	1,49	14	20,90	33	49,25	19	28,36	271	4,04
Y <sub>21</sub>	-	-	11	16,42	26	38,81	23	34,33	7	10,45	227	3,38

Y <sub>,22</sub>	1	0,15	4	5,97	14	20,90	32	47,76	16	23,88	259	3,86
Y <sub>,23</sub>	-	-	5	7,46	16	23,88	31	46,27	15	22,39	257	3,83
Y <sub>,24</sub>	-	-	6	8,96	7	10,45	37	55,22	17	25,37	266	3,97
Y <sub>,25</sub>	-	-	-	-	26	38,81	7	10,45	34	50,75	276	4,11

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden variabel Y (*Performance Employee*) di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang telah ditetapkan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 responden (55,22%).
2. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai harus mengutamakan kualitas kerjanya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 responden (53,73%).
3. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai dengan kualitas kerja yang baik akan diberi kesempatan naik jabatan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 39 responden (58,21%).
4. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai dengan kualitas kerja yang baik akan bekerja dengan maksimal, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 responden (61,19%).
5. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai yang berkualitas dalam bekerja akan mendapatkan hasil kerja yang bagus, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 responden (61,19%).

6. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kuantitas yang ditetapkan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 responden (55,22%).
7. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 28 responden (41,79%).
8. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan kepadanya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 29 responden (43,28%).
9. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai diberikan kesempatan untuk berinisiatif sendiri untuk mencapai target kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 responden (61,19%).
10. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai dapat melebihi volume pekerjaan yang ditetapkan perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 responden (47,76%).
11. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai mengalami stres kerja karena waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan terlalu cepat, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 responden (52,24%).
12. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 39 responden (58,21%).

13. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai tidak menunda pekerjaan yang diberikan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 responden (52,24%).
14. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai mampu mempercepat menyelesaikan pekerjaan sebelum batasan waktu yang ditentukan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 responden (52,24%).
15. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai harus selalu tepat waktu datang ke kantor, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 39 responden (58,21%).
16. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai mampu menentukan dan mengatur prioritas kerja secara efektif, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 responden (56,72%).
17. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai mampu memelihara hubungan kerja yang efektif, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 responden (53,73%).
18. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai memiliki kemampuan membimbing pegawai lain untuk bekerja dengan efektif, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 responden (46,27%).
19. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai berusaha bekerja dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 responden (61,19%).

20. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai yang efektif dalam bekerja akan merasa mudah menyelesaikan pekerjaannya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 responden (49,25%).
21. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai dapat mengerjakan pekerjaannya tanpa meminta bantuan pegawai lain, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 26 responden (38,81%).
22. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai akan mempertimbangkan pendapat pegawai lain yang lebih berpengalaman dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 responden (47,76%).
23. Jawaban responden tentang pernyataan pegawai merasa puas atas hasil kerja yang dilakukannya sendiri, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 responden (46,27%).
24. Jawaban responden tentang pernyataan bahwa kemandirian pegawai menunjukkan kinerjanya yang bagus, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 responden (55,22%).
25. Jawaban responden tentang pernyataan bahwa kemandirian dalam bekerja membuat pegawai tidak bergantung dengan yang lain, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 responden (50,75%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel *performance employee*(Y) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi pada pernyataan ke 4, 5, 9, 19 yaitu pegawai dengan kualitas kerja yang baik maka akan bekerja dengan maksimal dan mendapatkan hasil kerja yang bagus, pegawai selalalu diberikan kesempatan

untuk berinisiatif sendiri untuk mencapai target kinerjanya serta pegawai yang berusaha bekerja dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden (61,19%).

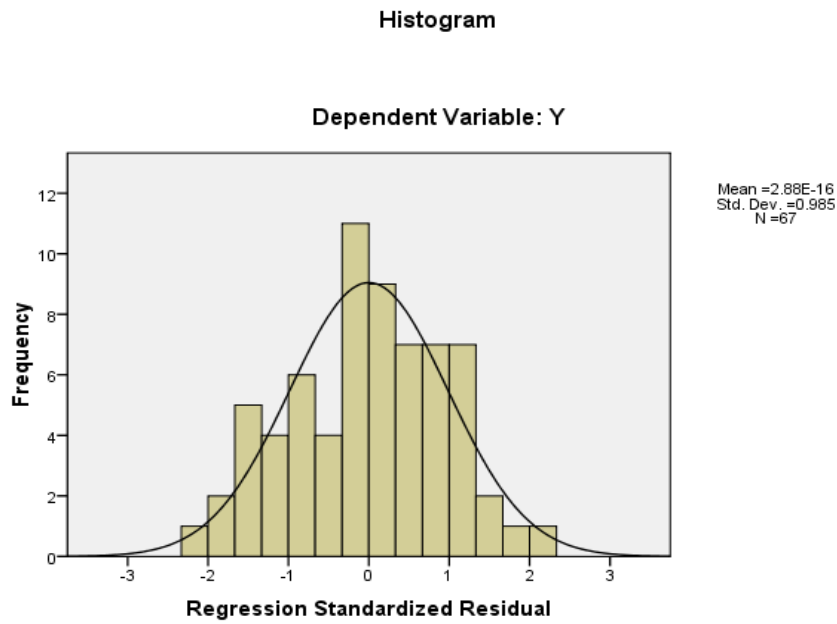
## **2. Analisis Data Penelitian**

Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data yang berasal dari data-data yang telah dideskripsikan dari data sebelumnya berdasarkan instrumen penelitian yang sudah divalidkan dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi (handal). Data yang dianalisis dimulai dari asumsi-asumsi yang digunakan untuk suatu statistik tertentu dengan melakukan pengujian hipotesis untuk pengambilan kesimpulan, yang dirangkum dalam uji tersebut di bawah ini :

### **a. Uji Asumsi Klasik**

#### **1) Normalitas**

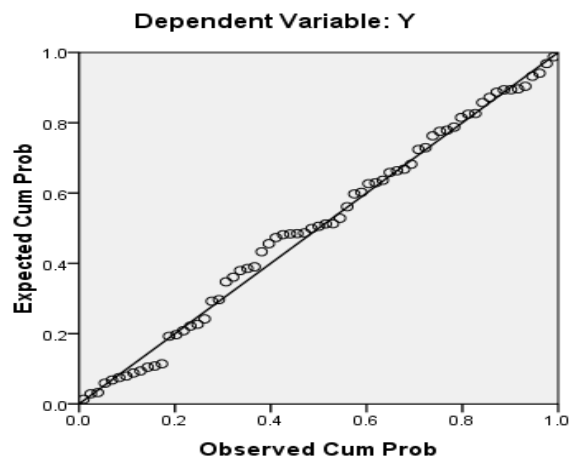
Ada dua cara dalam melakukan pengujian dalam uji normalitas ini, yaitu model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Tampilan grafik histogram yang terlihat pada gambar IV.1. dibawah ini memberikan gambaran pola distribusi yang normal karena menyebar secara merata baik ke kiri maupun ke kanan.



**Gambar IV.1. Histogram**

Selanjutnya pada gambar IV.2 menunjukkan bahwa grafik normal plot terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

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



**Gambar IV.2. Grafik Normal Plot**

Gambar uji normalitas P-P *Plotstandardized* di atas mengindikasikan bahwa pengujian normalitas model regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung merapat kegaris dan dapat disimpulkan uji normalitas pada variabel penelitian ini kesemuanya berdistribusi normal.

## 2) Multikolinearitas

Pengujian Multikolinieritas variabel penelitian ini melalui perhitungan uji independen antar variabel bebas dapat dilihat dan hasil analisis *collinearty* statistis. Dengan tujuan multikolinieritas yaitu untuk melihat apakah diantara variabel tidak terjadi korelasi tinggi, perlu dilakukan hipotesis yaitu bahwa diterima  $H_0$  apabila nilai VIF < 10 dan angka toleransi mendekati 1, dan ditolak  $H_0$  bila nilai VIF > 10 dan nilai toleransi mendekati 0. Hasil uji interdependensi antara variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel. IV.7**  
**Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.218	.387		5.729	.000		
Job Stress	.233	.097	.284	2.411	.019	.841	1.189
Work Conflict	.200	.074	.318	2.697	.009	.841	1.189

a. Dependent Variable: Performance Employee (Y)  
Sumber : Data Penelitian (diolah) 2019

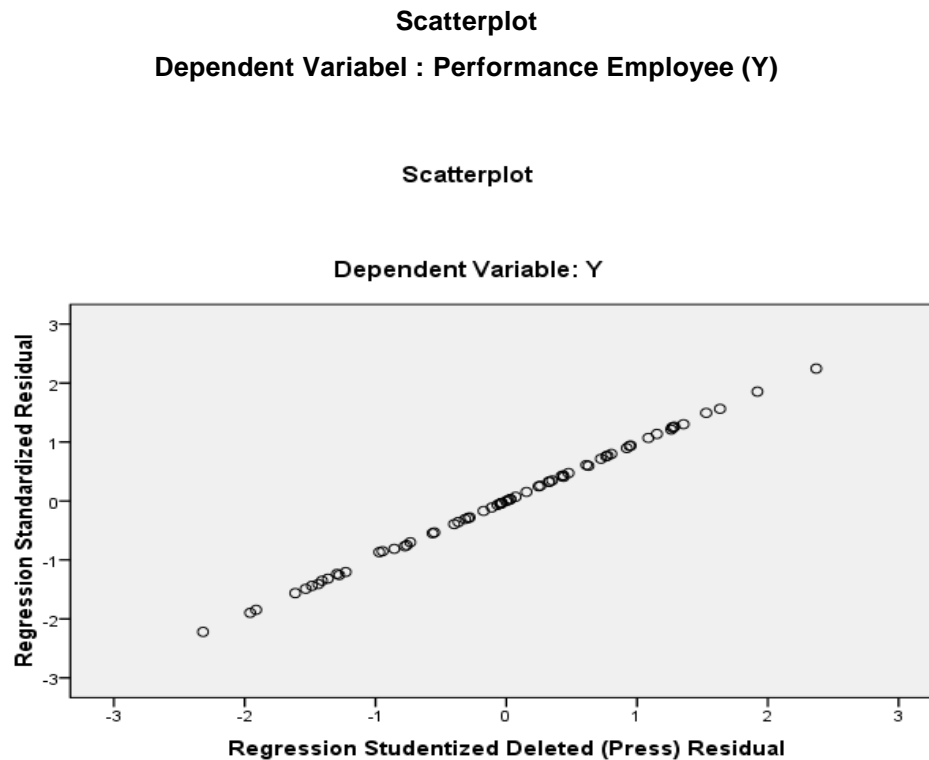


Berdasarkan data tabel uji *multikolinieritas* di atas dapat dipahami bahwa kedua variabel independen yakni *Job Strees* ( $X_1$ ) dan *Work Conflict* ( $X_2$ ) memiliki nilai *collinearity statistic* VIF sebesar 1.189. Nilai tersebut dapat diartikan dalam batas toleransi yang telah ditentukan, dimana semua variabel mendekati angka 1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *multikolinearitas* dalam variabel independen dalam penelitian ini.

### 3) Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel bebas mempunyai varian yang sama atau tidak. *Heteroskedastisitas* mempunyai suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji ada tidaknya *heteroskedastisitas* akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil penaksiran akan menjadi kurang dari semestinya. Dasar analisis penilaian data heterokedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi *heteroskedastisitas*
- 2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk menganalisis datanya dapat dilihat pada gambar "*Scatterplot*" pada output data seperti di bawah ini:



**Gambar. IV.3**  
**Scatterplot Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan gambar *scatterplot* di atas dapat dilihat bahwa variable dalam penelitian ini berdasarkan data uji *heterokedastisitas* dapat diartikan bahwa tidak adanya terjadi *heteroskedastisitas* dalam variabel penelitian yang digunakan. Sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat dikatakan uji *heteroskedastisitas* pada variabel penelitian ini dapat terpenuhi. Sehingga data variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

## **b. Analisis Hipotesis Penelitian**

### **1) Regresi Linier Berganda**

Hasil pengolahan menggunakan data SPSS pada *multiple regression analysis* tentang pengaruh *Job Stress* ( $X_1$ ) dan *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* ( $Y$ ) pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan, maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel. IV.8**  
**Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	2.218	.387		5.729	.000		
	Job Stress	.233	.097	.284	2.411	.019	.841	1.189
	Work Conflict	.200	.074	.318	2.697	.009	.841	1.189

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Berdasarkan data tabel *Coefficients* di atas (pada kolom *Unstandardized Coefficients*) dapat dilihat persamaan regresi ganda untuk dua prediktor pada variable *Job Stress* ( $X_1$ ) dan *Work Conflict* ( $X_2$ ) adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon,$$

Maka diperoleh nilai  $Y = 2,218 + 0,233 X_1 + 0,200 X_2$

Perolehan nilai dari persamaan di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas *Job Stress* ( $X_1$ ) dan *Work Conflict* ( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien yang positif, dengan artian bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai hubungan dan pengaruh yang searah terhadap variabel  $Y$  (*Performance Employee*), dengan asumsi bahwa koefisien variabel *Job Stress* ( $X_1$ ) memberikan nilai sebesar 0,284 yang berarti bahwa

jika *Job Stress* dilakukan dengan baik dengan asumsi variabel bebas lain tetap, maka *Performance Employee* akan mengalami peningkatan. Begitu juga dengan koefisien *Work Conflict* ( $X_2$ ) memberikan nilai sebesar 0,318 yang berarti bahwa jika *Work Conflict* ditingkatkan, dengan asumsi nilai pada variabel lain tetap, maka variabel *Performance Employee* juga akan mengalami peningkatan.

## 2) Uji t

Pengujian hipotesis pada uji statistik uji t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh tingkat hubungan dan pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis tersebut dengan bantuan *Program Statistical For Social Sciences* (SPSS) dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini :

### a) Pengaruh Job Stress (X1) terhadap Performance Employee (Y)

**Tabel. IV.9**  
**Uji t (hipotesis 1)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.218	.387		5.729	.000
Job Stress	.233	.097	.284	2.411	.019
Work Conflict	.200	.074	.318	2.697	.009

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Berdasarkan data tabel uji t di atas dapat diketahui nilai perolehan coefficients:

$$t_{hitung} = 2,411$$

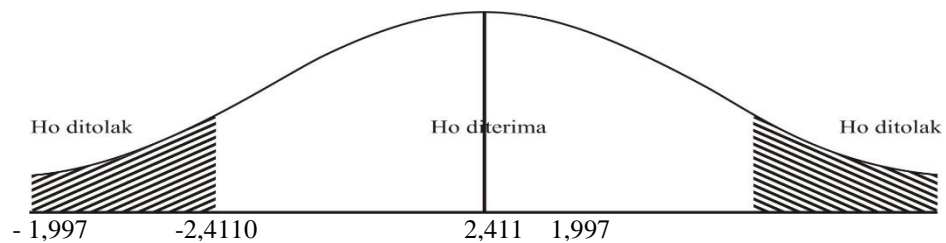
$$t_{tabel} = 1,997$$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

$H_0$  ditolak bila : Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_0$  diterima bila : Bila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$

Kriteria Pengujian Hipotesis :



**Gambar IV-4**  
**Kriteria Pengujian uji t Hipotesis 1**

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara variabel *Job Stress* ( $X_1$ ) terhadap *Performance Employee* (Y) di peroleh  $t_{tabel}$  dengan ketentuan  $N-2 = 67-2 = 65$  sebesar 1,997, dan perolehan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,411 dengan artian bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel *Job Stress* ( $X_1$ ) terhadap variabel *Performance Employee* (Y) pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan.

**b). Pengaruh *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* (Y)**

**Tabel. IV.10**  
**Uji t (hipotesis 2)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.218	.387		5.729	.000
	Job Stress	.233	.097	.284	2.411	.019
	Work Conflict	.200	.074	.318	2.697	.009

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Berdasarkan data tabel uji t di atas dapat diketahui nilai perolehan coefficients:

$$t_{hitung} = 2,697$$

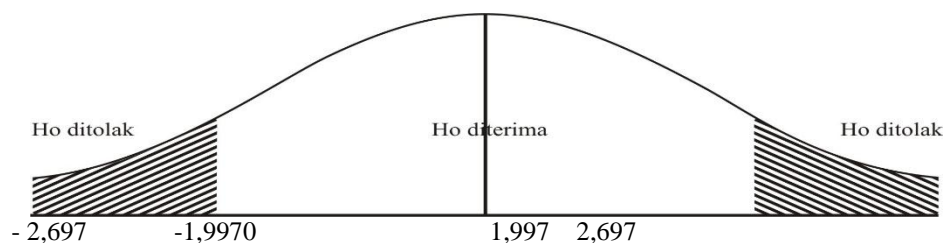
$$t_{tabel} = 1,997$$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

$H_0$  ditolak bila : Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $- t_{hitung} < - t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_0$  diterima bila : Bila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $- t_{hitung} \geq - t_{tabel}$

Kriteria Penujian Hipotesis :



**Gambar IV-5**  
**Kriteria Pengujian uji T Hipotesis 2**

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* (Y) di peroleh  $t_{tabel}$  dengan ketentuan  $N-2 =$

67-2 = 65 sebesar 1,997, dan perolehan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,697 dengan artian bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel *Work Conflict*( $X_2$ ) terhadap variabel *Performance Employee*( $Y$ ) pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan.

### 3). Uji F

Pengujian statistik uji F (*simultan*) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Maka hipotesis tersebut dikonversi kedalam hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0$  :  $\rho = 0$  (Tidak ada pengaruh *Job Stress*( $X_1$ ) dan *Work Conflict*( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee*( $Y$ ).

$H_0$  :  $\rho \neq 0$  (Ada pengaruh *Job Stress*( $X_1$ ) dan *Work Conflict*( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee*( $Y$ ))

Kriteria Hipotesis :

- Tolak  $H_0$  jika nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  taraf signifikan sebesar 0,05.
- Terima  $H_0$  jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  taraf signifikan sebesar 0,05.

**Tabel. IV.11**

**Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.842	2	1.421	10.863	.000 <sup>a</sup>
	Residual	8.372	64	.131		
	Total	11.214	66			

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.842	2	1.421	10.863	.000 <sup>a</sup>
	Residual	8.372	64	.131		
	Total	11.214	66			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

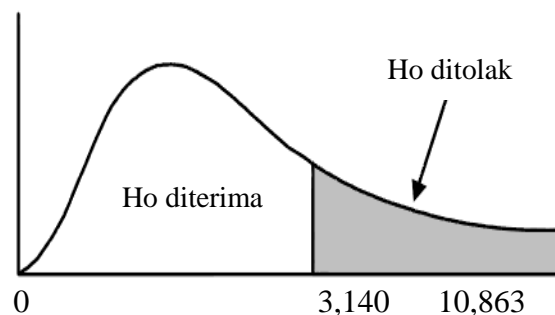
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Berdasarkan data tabel uji f dengan kriteria di atas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10,863, sedangkan nilai  $F_{tabel}$  3,140 dengan ketentuan ( $N-2-1 = 67-2-1 = 64$ ) atau dengan nilai signifikan  $F_{hitung}$   $0.000^a < 0.05$  sehingga dapat dipahami bahwa nilai tersebut menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria penilaian hipotesis:

- $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$  ditolak, taraf signifikan sebesar 0,05 (sig.2-tailed  $\leq$  0,05).
- $F_{hitung} < F_{tabel} = H_a$  diterima, taraf signifikan sebesar 0,05 (sig.2-tailed  $\geq$  0,05).



**Gambar IV.6**  
**Kriteria Pengujian uji F Hipotesis ke-3**



Berdasarkan kriteria pengujian uji F di atas dapat diketahui bahwa nilai  $f_{hitung}$  adalah sebesar 10,863 sedangkan  $f_{tabel}$  sebesar 3,140 dengan tingkat signifikan 0,05. Berdasarkan hasil pengujian uji F dengan nilai kurva tersebut di atas dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Job Stress* ( $X_1$ ) dan *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* ( $Y$ ) pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan.

#### 4). Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besaran nilai *coeficient* yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel. IV.12**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.503 <sup>a</sup>	.253	.230	362

a. Predictors: (Constant), Work Conflict( $X_2$ ), Job Stress ( $X_1$ )

b. Dependent Variable: Performance Employee (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2019

Berdasarkan hasil pengujian regresi koefisien determinasi model summary pada tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R square*) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0,253. Hal ini memiliki arti bahwa 25,30% variabel *Performance Employee* dapat dijelaskan oleh

variabel independent yaitu *Job Stress*( $X_1$ ) dan *Work Conflict*( $X_2$ ). Sedangkan sisanya sebesar 74,70% dapat dijelaskan oleh variabel independent lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

## B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini akan dijabarkan melalui hipotesis dari penelitian sesuai dengan analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya, untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut :

### 1. Pengaruh *Job Stress*( $X_1$ ) terhadap *Performance Employee* (Y)

*Job Stress* dalam bekerja merupakan kondisi dimana seseorang mengalami tekanan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan memiliki *Job Stress* yang tinggi, *Performance Employee* pegawai akan terpengaruh.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian tentang pengaruh antara variabel *Job Stress* ( $X_1$ ) terhadap *Performance Employee* (Y) di peroleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,997, dan perolehan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,411 dengan artian bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel *Job Stress* ( $X_1$ ) terhadap variabel *Job Stress* (Y) pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ria Puspita Sari (2015) dengan judul Pengaruh *Job Stress* Dan Konflik Kerja Terhadap *Performance Employee* studi kasus pada Jambuluwuk Malioboro Boutique

Hotel Yogyakarta menyatakan bahwa *job stress* berpengaruh signifikan terhadap *performance employee*.

## **2. Pengaruh *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* (Y)**

*Work Conflict* adalah pertentangan yang terjadi di dalam dunia kerja baik antar pribadi maupun kelompok. Berdasarkan hasil penelitian melalui pengujian hipotesis tentang pengaruh antara variabel *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* (Y) di peroleh  $t_{tabel}$  sebesar 3,140, dan perolehan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,697 dengan artian bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap variabel *Performance Employee* (Y) pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Irwan (2017) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja karyawan studi kasus pada PT. Kalla Kakao Industri di Kota Makassar menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **3. Pengaruh Pengaruh *Job Stress* ( $X_1$ ) dan *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* (Y)**

*Job Stress* dan *Work Conflict* sangat berkaitan langsung dengan *Performance Employee*. *Job Stress* dan *Work Conflict* yang dirasakan

oleh pegawai dapat meningkatkan atau menurunkan *Performance Employee*. Pegawai yang mengalami *Job Stress* dan *Work Conflict* akan berdampak pada *Performance Employee* secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengujian hipotesis tentang pengaruh *Job Stress* ( $X_1$ ) dan *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* ( $Y$ ) secara simultan melalui uji F di atas dapat diketahui bahwa nilai  $f_{hitung}$  adalah sebesar 10,863, sedangkan  $f_{tabel}$  sebesar 0,240 dengan tingkat signifikan 0,05. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Job Stress* ( $X_1$ ) dan *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* ( $Y$ ) pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh *Job Stress* dan *Work Conflict* terhadap *Performance Employee* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Medan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Job Stress* ( $X_1$ ) terhadap *Performance Employee* ( $Y$ ) secara parsial memiliki pengaruh signifikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,411 dan nilai ketentuan  $t_{tabel}$  sebesar 1,997 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
2. *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* ( $Y$ ) secara parsial memiliki pengaruh signifikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,697 dan nilai ketentuan  $t_{tabel}$  sebesar 1,997 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
3. *Job Stress* ( $X_1$ ) dan *Work Conflict* ( $X_2$ ) terhadap *Performance Employee* ( $Y$ ) secara simultan memiliki pengaruh signifikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10,683 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  3,140 dengan demikian  $H_0$  ditolak.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka untuk meningkatkan *Performance Employee* pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Medan, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Pengelolaan *Job Stress* dan *Work Conflict* yang baik akan membuat *Performance Employee* menjadi lebih baik, salah satu hal yang dapat

dilakukan yaitu dengan melakukan beberapa kegiatan yang bersifat positif dalam mengurangi beban atau stres pegawai seperti melakukan kegiatan relaksasi rutin bagi pegawai setiap minggunya.

2. Perlu pengelolaan *Job Stress* yang baik yang diberikan kepada pegawai dimulai dari berbagai macam cara seperti melakukan kegiatan wajib rekreasi minimal 1 kali setiap bulan.
3. Perlunya pihak perusahaan lebih berperan aktif dan tanggap untuk memberi dukungan moril seperti memberikan bantuan psikiater kepada pegawai yang mudah tersinggung dll.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bernadine. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia,Tbk Manado. *JurnalActa Diurna*, 3(4): 1-20
- Boles, J. (2015). Analisis Work Family Conflict, Stres Kerja dan Kinerja Wanita Berperan.
- Fitriana. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Wonoayu Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 3(3) : 335-347
- Furtwengler. (2015, Oktober). Analisis pengaruh suasana lingkungan kerja terhadap kinerja guru dan pegawai SMP Negeri 6 Kecamatan Batang. *Jurnal Stie Semarang* , 7.
- Hasibuan, Malayu.(2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Judge, R. d. (2018, April). Pengaruh Stres Kerja, Faktor Lingkungan, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Auditor Independen . *Jurnal Of Manajemen*, 1(1) : 55-69
- Lumbanraja, Pretty. (2018). The Effect of Work Stress of Employee Performance In Department of Public Work Medan City. 20 (11) : 13-18
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara. (2015, Februari). Pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya Batu-Malang(Kusuma Agrowisata). *Jurnal JIBEKA*, 9 (1) : 9-14
- Mesiono, S. (2010). *Manajemen Dan Organisasi*. Bandung: Ciptapustaka Media Perintis.
- Muis, Muhammad Ras, Jufrizen & Fahmi, Muhammad (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* 1 (1), 9-25

- Mumandar. (2015). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisatajaya Batu-Malang. *Jurnal JIBEKA*, 10 : 9-14
- Noviansyah, Z. &. (2011). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. 9(18) : 43-50
- Rina, A. C. (2017). Pengaruh stres kerja, Konflik kerja dan Kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan Pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk.Wonoayu Sidoarjo. *Manajemen Branchmark*, 3 (3) : 335-347
- Rivai. (2016, Januari - Juni). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 16.
- Rizky, Muhammad (2017). Pengaruh Work Family Conflict, Job Stress dan Work Motivation Terhadap Employee Performance Pramugari Di Maskapai Nasional PT.XYZ. *Jurnal IBS*: 1-7
- Robbins. (2017). Pengaruh stres kerja,konflik kerjaa dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk. Wonoayu Sidoarjo. *Manajemen Branchmark*, 3 (3)
- Subroto, Setyawati. (2017). Analisis Pengaruh Locus Of Control Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18 (2) : 129-139
- Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta,cv
- Suranta, S. (2010). Pengaruh kompetensi, Motivasi, Komunikasi dan kesejahteraan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan.*JurnalManajemen SDM*, 4 (1) : 47-57
- Tampi, B. J. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia,Tbk Manado. *Jurnal Acta Diurna, III* (4) : 1-20
- Umam, Khaerul. (2018). *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Wahyudi. (2015). *Manajemen Konflik Dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Wankel, S. . (2015). *Manajemen*. Intermedia.
- Widyastuti, Niken. (2015). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja SKPD Kabupaten Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Maksipreneur*, IV(2) : 15-2



**SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI**

Nama : SALDILLA ZEIN MANURUNG  
 NPM : 1505160518  
 Konsentrasi : MSDM  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya 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 data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan. Maret 2019

embuat Pernyataan



SALDILLA ZEIN MANURUNG

NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****Data Pribadi :**

Nama : SALDILLA ZEIN MANURUNG  
Tempat/Tanggal Lahir : Dusun I Sombahuta/29 Mei 1998  
Alamat : Jl. Sawo jajar No.11  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : 1 dari 3 bersaudara  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
No.Telepon/wa : 082167835000

**Data Orang Tua :**

Nama Ayah : ZAINAL ABIDIN MANURUNG  
Nama Ibu : SUSILAWATI  
Alamat : Dusun I Sombahuta

**Latar Belakang Pendidikan :**

Tahun 2003 : TK Melati  
Tahun 2004-2009 : SDN 014680 Sombahuta  
Tahun 2010-2012 : SMP Swasta Diponegoro Kisaran  
Tahun 2013-2015 : SMA Negeri 1 Kisaran  
Tahun 2016-2019 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikian daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dimaklumi.

Medan, 19 Maret 2019

SALDILLA ZEIN MANURUNG