

**PENGARUH KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN
YANG DIMEDIASI OLEH STRES KERJA PADA PT. JASA
RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen*



Oleh :

Nama : Jumaniar
NPM : 1505160286
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

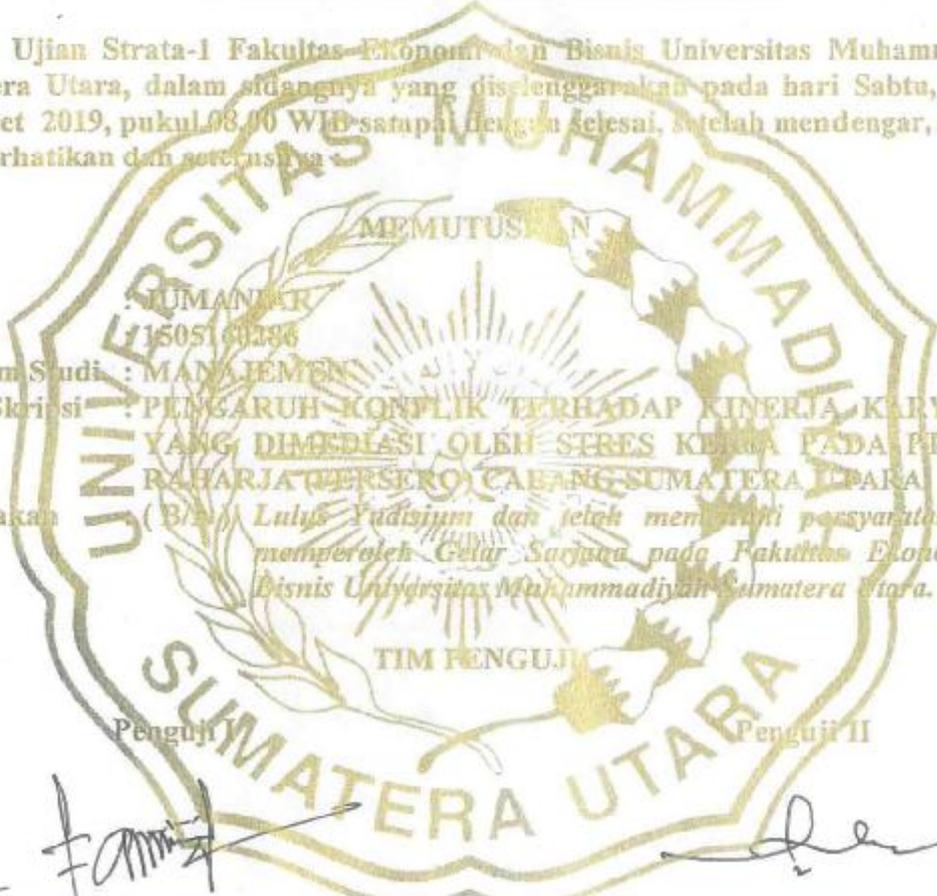
Jl. Kapt. Mochtar Basri No. 3 Telp. (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangya yang diselenggarakan pada hari Sabtu, tanggal 16 Maret 2019, pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya :

Nama : **MUMANTAR**
N P M : **1505160286**
Program Studi : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH STRES KERJA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMATERA UTARA**
Dinyatakan (B/S) *Lulus Tadisiyum dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*



[Signature]
FAJAR HASARIBU, Dr, SE, M.Si

[Signature]
M. ELFI AZHAR, SE, M.Si

UMSU
Pembimbing
[Signature]
HAZMANAN KHAIR, Ph.D

Unggul | Cerdas | Terpercaya
PANITIA UJIAN
Ketua Sekretaris

[Signature]
H. JANURI SE., MM, M.Si

[Signature]
ADE GUNAWAN SE., 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

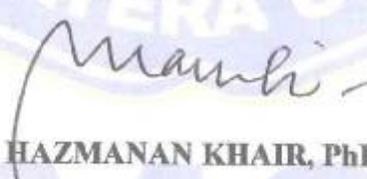
Skripsi ini disusun oleh:

NAMA LENGKAP : JUMANIAR
N.P.M : 1505160286
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH STRES KERJA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMATERA UTARA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2019

Pembimbing

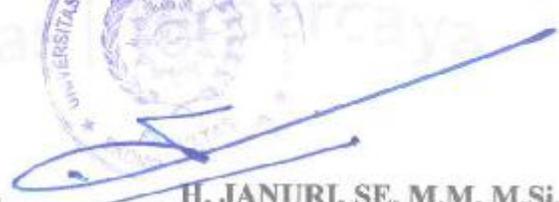

HAZMANAN KHAIR, PhD

Diketahui/Disetujui
Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU


JASMAN SYARIPUDDIN HSB, S.E, M.Si.


H. JANURI, SE, M.M, M.Si.

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Jumania
NPM : 1505160286
Konsentrasi : MSDM
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi
Pembangunan

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.....Des....2018
Pembuat Pernyataan



NB :

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



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

Universitas / PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jurusan / Prog.Studi : MANAJEMEN
Jenjang : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi : JASMAN SYARIFUDDIN HSB, SE., M.Si
Dosen Pembimbing : HAZMANAN KHAIR, PhD

Nama : JUMANIAR
NPM : 1505160286
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH STRES KERJA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMATERA UTARA

Tgl	Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan		
19-02-2019	Bab II 1. Mengubah referensi pada salah satu sub judul. 2. Mengubah spasi pada tabel menjadi 1 spasi 3. Merapikan susunan label				
25-02-2019	Bab IV Memperbaiki penjelasan pada identifikasi responden dan juga pada Deskripsi Variabel penelitian.				
5-03-2019	Bab IV 1. Mengganti Urutan pada Uji asumsi klasik dengan Mendahulukan Uji Normalitas				

Medan, Maret 2019

Diketahui / Disetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

HAZMANAN KHAIR, PhD

JASMAN SYARIFUDDIN HSB, SE., 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

Universitas / PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jurusan / Prog.Studi : MANAJEMEN
Jenjang : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi : JASMAN SYARIFUDDIN HSB, SE., M.Si
Dosen Pembimbing : HAZMANAN KHAIR, PhD

Nama : JUMANIAR
NPM : 1505160286
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH STRES KERJA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMATERA UTARA

Tgl	Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
12-03-2019	Bab V 1. Menambah Intro pada saat Membuat Saran.	J Mambli	
13/03/2019	Free sup untuk maju sidang sarjan	J Mambli	

Medan, Maret 2019

Diketahui / Disetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

13 2019
03

HAZMANAN KHAIR, PhD

JASMAN SYARIFUDDIN HSB, SE., M.Si

ABSTRAK

Jumaniar, NPM. 1505160286. Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Stres Kerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara, Skripsi, 2019.

Tujuan dari suatu organisasi (instansi) salah satunya adalah terdapatnya karyawan-karyawan yang bekerja secara efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan terlihat bahwa masalah yang terjadi ada pada konflik dan stres kerja. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Mengetahui pengaruh konflik terhadap stres kerja pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Mengetahui Stres kerja memediasi konflik dan kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang terdapat pada PT. Jasa Raharja Persero Cabang Sumatera Utara yang berjumlah 130 dan sampel sebanyak jumlah dari populasi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik SPSS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara konflik (X) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Ada pengaruh signifikan antara stres kerja (Z) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik (X) terhadap stres kerja (Z) pada Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Konflik (X) berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan (Y) tanpa melalui stres kerja (Z), dengan itu stres kerja tidak dimediasi oleh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

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

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan hidayah-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini dengan judul Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja yang Dimediasi Oleh Stres Kerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan program Studi Strata 1 pada jurusan Manajemen di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penulisan skripsi ini penulis masih banyak menemui beberapa kesulitan serta hambatan. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan juga dorongan dari berbagai pihak, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teristimewa Ayahanda **Maddin** dan Ibunda **Anna Sari** yang sangat ananda sayangi dan cintai, yang tak pernah letih memberikan dukungan moral dan material juga selalu menyertai ananda dengan do'a sampai ananda dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak **Dr. Agussani, M.AP**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **H. Januri, S.E., MM., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak **Jasman Sarifuddin H, S.E., M.Si**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Dr. Jufrizen, S.E., M.Si**, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Hazmanan Khair, S.E., M.B.A., Ph.D**, selaku pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dan tulus ikhlas membimbing penulis.
7. Terima kasih kepada bapak **Iffryanto** selaku kepala kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera yang telah memberikan izin riset kepada penulis.
8. Kakak tersayang **Ria Maddalena** dan **Ruhaida** serta abang saya **Heri Laksana** yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Saudara-saudaraku yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak ibu dosen beserta pegawai Biro Fakultas Ekonomi UMSU yang telah membantu dalam proses perkuliahan dan administrasi selama melaksanakan kuliah di Fakultas Ekonomi UMSU.
11. Kepada **Angga Danu Prabowo** dan teman-teman seperjuanganku **Atika Hamimi** dan **Nur Azizah** yang sudah banyak memberikan dukungan, dan semangat kepada penulis.
12. Terimakasih kepada teman-temanku stambuk 2015 Manajemen yang selalu memberikan dukungan, dorongan, dan menghiburku selama dibangku kuliah.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan. Untuk itu penulis membuka diri atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat didiskusikan dan dipelajari demi kemajuan wawasan dan ilmu pengetahuan dan teknologi. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, Aamiin...

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Maret 2019

Penulis,

JUMANIAR
NPM. 1505160286

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan dan Rumusah Masalah.....	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	6
A. Uraian Teori	6
1. Kinerja Karyawan	6
a. Pengertian Kinerja Karyawan	6
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	7
c. Tujuan Penilaian Kinerja	8
d. Indikator Kinerja	9
2. Konflik	10
a. Pengertian Konflik	10
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik	11
c. Kerugian dan Manfaat Konflik	15
d. Indikator Konflik	15

3. Stres Kerja	16
a. Pengertian Stres Kerja	16
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja	18
c. Cara Mengatasi Stres Kerja	19
d. Indikator Stres Kerja	20
B. Kerangka Konseptual	21
1. Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan	21
2. Pengaruh Konflik terhadap Stres Kerja	22
3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	23
C. Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Pendekatan Penelitan	26
B. Defenisi Operasional	26
C. Tempat dan Waktu Penelitian	28
D. Populasi Dan Sampel	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisa Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Hasil Pengumpulan Data	38
a. Identitas Responden	38
b. Deskripsi Variabel Penelitian	40
2. Uji Asumsi Klasik	48
3. Uji Analisis Jalur.....	51

a. Pengujian Regresi Persamaan I.....	51
b. Pengujian Regresi Persamaan II	53
c. Pengaruh Langsung (direct effect).....	54
d. Pengaruh Tidak Langsung (Indirect effect).....	56
B. Pembahasan	57
1. Pengaruh Konflik terhadap kinerja karyawan	57
2. Pengaruh Konflik terhadap Stress Kerja	58
3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	59
4. Pengaruh konflik terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Kinerja Karyawan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 : Indikator Kinerja	27
Tabel III.2 : Indikator Konflik	27
Tabel III.3 : Indikator Stres Kerja	28
Tabel III.4 : Jadwal Kegiatan Penelitian	28
Tabel III.5 : Skala Penilaian Likert	30
Tabel III.6 : Uji Validitas Data Instrumen Variabel Kinerja Karyawan	31
Tabel III.8 : Uji Validitas Data Instrumen Konflik	31
Tabel III.9 : Uji Validitas Data Instrumen Stres Kerja	32
Tabel IV.1. : Skala Likert.....	38
Tabel IV.2. : Data Identitas Responden berdasarkan Usia.....	39
Tabel IV.3. : Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel IV.4. : Data Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel IV.5. : Skor Angket Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	41
Tabel IV.6. : Skor Angket Variabel Variabel Konflik (Y).....	43
Tabel IV.7. : Skor Angket Variabel Stres Kerja (X)	46
Tabel IV.8. : Uji Normalitas	49
Tabel IV.9. : Uji Multikolinieritas	50
Tabel. IV.10 : Koefisien Regresi Model Persamaan I.....	52
Tabel. IV.11 : Koefisien Model Summary Regresi Persamaan I.....	53
Tabel. IV.12 : Koefisien Model Summary Regresi Persamaan II.....	55
Tabel. IV.13 : Koefisien Model Summary Regresi Persamaan II.....	55
Tabel. IV.14 : Analisis Pengaruh Langsung.....	56
Tabel. IV.15 : Analisis Pengaruh Tidak Langsung	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Hubungan konflik dengan kinerja karyawan	22
Gambar II.2 Hubungan konflik dengan stress kerja	23
Gambar II.3 Hubungan Stres kerja dengan kinerja karyawan	23
Gambar II.4 Hubungan antara konflik terhadap kinerja yang dimediasi oleh stres kerja	24
Gambar III.1 Model Analisis Jalur	35
Gambar IV.1 Uji Normalitas P-P Plot Standardized.....	49
Gambar IV.2 Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....	51
Gambar IV.3 Model Analisis Jalur	52
Gambar IV.4 Regresi Persamaan I.....	54
Gambar IV.5 Model Regresi Persamaan I.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset berharga bagi perusahaan atau organisasi bisnis karena merupakan poros utama dalam melakukan tindakan, menentukan tujuan serta pengambilan keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan secara profesional dapat memberikan keseimbangan antara kemampuan dan tuntutan karyawan. (Rahmi dan Kasmiruddin, 2018). Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan diperoleh dari upaya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang berpotensi agar dapat meningkatkan hasil kerjanya. (Saripuddin dan Handayani, 2017).

Menurut Moehariono (2012, hal. 95) “Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Noor (2013, hal. 217) mengidentifikasi “kinerja merupakan catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi”.

Untuk mencapai suatu tujuan organisasi penting untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Ismainar (2018, hal. 236-241) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu konflik

dan Stres kerja. Adapun faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Wirawan (2015, hal. 6-8) yaitu Faktor internal karyawan, faktor-faktor lingkungan internal organisasi dan faktor lingkungan eksternal organisasi.

Berdasarkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan terlihat bahwa masalah yang terjadi ada pada konflik dan stres kerja. Menurut penelitian Fatikhin, dkk (2017) adanya konflik dan stres pada karyawan dapat berdampak pada kinerja karyawan. Jika beban yang dirasakan karyawan terlalu berat, karyawan akan mengalami hambatan dalam berpikir dan terganggunya kesehatan. Demikian pula pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara yang sangat memetingkan setiap kinerja karyawannya demi tercapainya suatu tujuan perusahaan. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara adalah perusahaan BUMN yang bergerak pada bidang asuransi kecelakaan lalu lintas baik di darat, udara, maupun laut.

Setelah kunjungan di instansi tersebut maka dapat diketahui masalah yang terjadi di perusahaan berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis yaitu pada aspek konflik dan stres kerja dilihat dari kinerja mereka yang relatif menurun yang disebabkan karena adanya pembagian kerja yang tidak adil. Dimana karyawan tersebut mengatakan bahwa pekerjaan yang di kerjakannya melebihi tugas semestinya. Dan juga di perusahaan setiap karyawan harus menguasai berbagai bidang guna untuk menggantikan jika ada karyawan yang tidak masuk karena ada urusan atau sedang mengambil cuti mereka harus siap untuk mengambil alih tugas karyawan tersebut sesuai dengan ketetapan atasan. hal ini membuat karyawan tentu akan merasa pekerjaannya lebih berat dari pada karyawan lain dan merasa tidak adil karena pembagian tersebut. Hal

ini tentunya mengganggu kondisi fisik dan pikiran karyawan yang menyebabkan karyawan merasa stres dengan pekerjaan yang diberikan serta hal-hal tersebut tentunya akan mengakibatkan kinerja karyawan yang relatif menurun yang dapat dilihat dari pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Stres Kerja pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Adanya konflik yang terjadi diantara sesama karyawan yang disebabkan oleh kurang jelasnya pembagian kerja yang tidak adil pada perusahaan.
- 2) Tingginya tingkat stres pada karyawan akibat tekanan pekerjaan pada perusahaan.
- 3) Kinerja karyawan relatif menurun yang ditunjukkan dengan adanya pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun dalam hal ini penulis membatasi pada konflik sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu penulis menggunakan faktor stres kerja sebagai variabel penengah (*mediating*) antara konflik dan kinerja karyawan.

2. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah :

- a) Apakah konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara?
- b) Apakah konflik berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara?
- c) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara?
- d) Apakah stres kerja memediasi konflik dan kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a) Untuk mengetahui apakah konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.
- b) Untuk mengetahui apakah konflik berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.
- c) Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.
- d) Untuk mengetahui apakah stres kerja memediasi konflik dan kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan penelitian mengenai konflik terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

b) Manfaat Praktis

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan.

c) Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan juga digunakan sebagai perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan pengembangan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut tingkat keberhasilan individu atau kelompok. Karyawan diharapkan mampu memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik dan juga memaksimalkan kinerja yang dimiliki sehingga tercapainya tujuan-tujuan yang diharapkan perusahaan.

Menurut Moehariono (2012, hal. 95) “kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi”. Menurut Fahmi (2017, hal. 226) “kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Rismawati dan Mattalata (2018, hal. 2) menyatakan “kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional”.

Noor (2013, hal. 217) berpendapat bahwa “kinerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan atau aktivitas

selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi”. Menurut Fattah (2017, hal. 9) “kinerja adalah hasil atau keluaran (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan yang ditugaskan dalam suatu organisasi/institusi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan terhadap pelaksanaan tugas pekerjaan yang dinilai berdasarkan pada kriteria atau standar penilaian tertentu.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Dalam mencapai suatu tujuan organisasi membutuhkan kinerja pada karyawan. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Ismainar (2018, hal. 236-241) yaitu :

- 1) Konflik, suatu konflik yang terjadi dalam organisasi sangat sulit untuk dihilangkan. Persaingan dan konflik mudah timbul dalam hubungan antar kelompok karena berbagai hal seperti perbedaan perbedaan sasaran, sistem nilai, upaya, dan kepentingan.
- 2) Stres, pada hakekatnya merupakan ketegangan emosional dalam interaksi antar seorang dengan lingkungannya yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dan mental seseorang. Stres bisa menampakkan dirinya sebagai bentuk yang bersifat fisiologis, psikologis, dan keprilakuan.

Selain faktor di atas berikut faktor-faktor mempengaruhi kinerja karyawan menurut Wirawan (2015, hal. 6-8) antara lain :

- 1) Faktor internal karyawan, yaitu faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan karyawan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.
- 2) Faktor-faktor internal organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan.

- 3) Faktor lingkungan eksternal organisasi. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan.

c. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain, evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dalam diri setiap individu, pemeliharaan sistem, dan dokumentasi. Kinerja juga memiliki tujuan dan manfaat. Adapun tujuan dan manfaat kinerja menurut Bangun (2012, hal. 232-233) yaitu :

- 1) Evaluasi antar individu dalam organisasi
dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.
- 2) Pengembangan dalam diri setiap individu
Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.
- 3) Pemeliharaan sistem
Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

4) Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang.

Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia, pemeliharaan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

d. Indikator Kinerja Karyawan

Untuk mengukur kinerja karyawan secara individual ada beberapa indikator yang di gunakan. Menurut Moeheriono (2014, hal. 108) indikator kinerja antara lain :

- 1) Indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang dipergunakan untuk mengukur *output* dan *outcome* suatu kegiatan.
- 2) Sebagai alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.
- 3) Sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.
- 4) Suatu informasi operasional yang berupa indikasi mengenai kinerja atau kondisi suatu fasilitas atau kelompok fasilitas.

Indikator kinerja lainnya menurut Setiawan (2015) yaitu :

- 1). *Quantity* (kuantitas),
 - 2). *Quality* (kualitas),
 - 3). *Timeliness* (ketetapan waktu),
 - 4). *Cost effectiveness* (efektivitas biaya),
 - 5). *Interpersonal impact* (hubungan antar perseorangan).
- 1) *Quantity* (kuantitas) merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
 - 2) *Quality* (kualitas) merupakan tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna.

- 3) *Timeliness* (ketetapan waktu) merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain.
- 4) *Cost effectiveness* (efektivitas biaya) merupakan tingkatan di mana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber daya yang ada.
- 5) *Interpersonal impact* (hubungan antar perseorangan) merupakan tingkatan di mana seorang karyawan mampu untuk menembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antar karyawan yang lain dan juga pada bawahan.

2. Konflik

a. Pengertian Konflik

Dalam kehidupan manusia tentunya tidak akan terlepas dengan namanya konflik termasuk dalam dunia kerja. Konflik dapat terjadi karena adanya pertentangan yang terjadi antara dua atau lebih pihak. Konflik timbul sebagai hasil adanya komunikasi, hubungan pribadi, ataupun struktur organisasi yang tidak sesuai dengan harapan yang akan mengganggu pikiran hingga terjadi konflik yang akan mengganggu aktifitas seseorang. Beberapa pengertian berikut ini dapat memberikan penjelasan makna konflik.

Menurut Wibowo (2015, hal. 258) “konflik adalah proses atau hasil interaksi dimana pihak pertama merasa bahwa kepentingannya ditentang atau

dipengaruhi secara negatif oleh pihak lainnya”. Marwansyah (2016, hal. 302) menyatakan “konflik adalah ketidaksesuaian atau perbedaan antara tujuan-tujuan yang ingin dicapai atau metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut”.

Ismainar (2018, hal. 220) “Konflik adalah pertentangan pada kondisi tertentu mampu mengidentifikasi sebuah proses pengelolaan lingkungan dan sumber daya yang tidak berjalan secara efektif, mempertajam gagasan bahkan dapat memperjelas kesalahpahaman. Menurut Mangkunegara (2017, hal. 155) “konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan.

Jadi dapat disimpulkan konflik adalah pertentangan yang terjadi ketika dua orang atau lebih menganggap adanya perbedaan-perbedaan yang dapat merugikan dirinya serta tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik

Faktor-faktor yang mempengaruhi konflik dapat dikelompokkan dalam dua kelompok besar, yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Faktor-faktor tersebut menurut Sinambela (2018, hal. 463-464) yaitu :

1) Faktor intern

- a) Kemantapan organisasi. Organisasi yang telah mantap lebih mampu menyesuaikan diri sehingga tidak mudah terlibat konflik dan mampu menyelesaikannya.
- b) Sistem nilai. Sistem nilai suatu organisasi ialah sekumpulan batasan yang meliputi landasan dan cara berinteraksi suatu organisasi, apakah sesuatu itu baik atau buruk, salah atau benar.
- c) Tujuan. Tujuan suatu organisasi dapat menjadi dasar tingkah laku organisasi itu serta para anggotanya.

- d) Sistem lain dalam organisasi. Sistem-sistem lain, seperti sistem komunikasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan, imbalan, dan lain-lain.
- 2) faktor ektern meliputi hal-hal sebagai berikut :
- a) Keterbatasan sumber daya. Kelangkaan suatu hal yang dapat menumbuhkan persaingan dan dapat berakhir menjadi konflik.
 - b) Kekaburan aturan/norma di masyarakat. Hal ini memperbesar peluang perbedaan persepsi dan pola bertindak.
 - c) Derajat ketergantungan dengan pihak lain. Semakin bergantung satu pihak dengan pihak lain, semakin mudah konflik terjadi.
 - d) Pola interaksi dengan pihak lain. Pola yang bebas memudahkan pemaparan dengan nilai-nilai lain sedangkan pola tertutup menimbulkan sikap kesulitan penyesuaian diri.

Konflik sering juga disebut dengan perselisihan atau pertikaian. konflik atau pertikaian itu sendiri dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor konflik lainnya menurut Marwansyah (2016, hal. 305-307) antara lain :

1) Faktor Organisasi

- a) Persaingan untuk memperoleh sumber daya yang terbatas. Semua organisasi memiliki sumber daya terbatas, dan konflik sering kali muncul disebabkan oleh pembagian ruang, dana, peralatan, atau karyawan.
- b) Ketidakjelasan tanggung jawab dan wewenang. Orang-orang atau kelompok dalam organisasi kadang-kadang ragu mengenai siapa yang seharusnya bertanggung jawab untuk melakukan berbagai tugas atau kewajiban. Bila ini terjadi, tiap pihak yang terlibat konflik biasanya menyangkal bahwa mereka bertanggung jawab, dan di sinilah pangkal terjadinya konflik.
- c) Interderdensi dan kejadian-kejadian yang muncul dari saling ketergantungan ini. Di dalam organisasi pada umumnya, berbagai unit

kerja, kelompok, dan individu harus bertanggung kepada pihak lain untuk menjalankan pekerjaan masing-masing. Mereka menerima masukan dari orang/pihak lain dan tak dapat bekerja tanpa masukan ini. Masukan yang tertunda, terlambat, atau diberikan dalam bentuk yang tidak lengkap atau tidak memuaskan, sering memunculkan konflik yang tajam.

- d) Sistem imbalan. Jika sistem ini menciptakan kesenjangan antar unit atau antar kelompok, bisa dipastikan akan timbul konflik. Ini terutama terjadi bila orang-orang yang terlibat mempersepsikan sistem imbalan sebagai sistem yang tidak adil atau bias.
- e) Diferensiasi atau pembedaan di dalam sebuah organisasi. Ketika sebuah organisasi tumbuh dan berkembang, banyak yang kemudian cenderung menambah jumlah bagian atau divisi. Orang-orang yang bekerja dalam kelompok-kelompok ini akan tersosialisasi dengan kelompok-kelompoknya, dan cenderung menerima norma-norma dan nilai-nilai kelompok. Ketika mereka mengidentifikasi dirinya dengan kelompok kerja masing-masing, persepsi mereka terhadap anggota organisasi yang lain bisa berubah. Mereka memandang orang-orang di luar unit mereka berbeda, kurang berharga, dan kurang kompeten dibandingkan dengan unit mereka dan orang-orang di dalamnya.

2) Faktor Antar Pribadi

- a) Rasa iri hati atau dendam. Bila seseorang dikecam atau dimarahi oleh orang lain, yang menyebabkan mereka kehilangan muka, ia bisa mengembangkan sikap yang sangat negatif terhadap orang-orang yang

dianggapnya bertanggung jawab. Akibatnya, ia dapat menghabiskan banyak waktu dan upaya untuk merencanakan, atau benar-benar melakukan, tindakan balasan.

- b) Terjadinya salah anggapan atau kesalahan atribut. Yakni kesalahan mengenai penyebab dari perilaku orang lain. Jika seseorang mengetahui bahwa kepentingan mereka dihalangi oleh orang lain, ia biasanya mencoba menentukan mengapa orang ini berlaku seperti itu. Apakah itu suatu tindakan yang disengaja untuk mengganggu? Atau, apakah itu dilakukan di luar kendali? Konflik lebih sering muncul jika seseorang menganggap bahwa orang lain memang sengaja menghambat kepentingannya.
- c) Komunikasi yang buruk. Ini mengacu pada kenyataan bahwa orang sering berkomunikasi dengan orang lain dengan cara-cara yang mengganggu atau tidak menyenangkan. Komunikasi yang buruk seringkali terjadi karena ketidakjelasan pesan yang disampaikan, ketidakjelasan tersebut dapat membuat karyawan bingung atas apa yang harus dilakukan.
- d) Kritik yang tidak tepat. Berupa umpan balik negatif yang disampaikan dengan cara-cara yang menyinggung orang yang menerimanya, dari pada melakukan pekerjaan secara lebih baik.
- e) Ketidakpercayaan. Semakin kuat kecurigaan orang bahwa pihak lain akan merugikan atau mengganggu, dan mengabaikan kepentingannya, semakin besar kemungkinan terbinanya hubungan yang diwarnai konflik dengan pihak lain itu.

- f) Sejumlah karakteristik pribadi. Orang-orang dengan kepribadian tertentu cenderung lebih banyak terlibat konflik. Misalnya orang-orang yang sangat sadar tentang bagaimana orang lain bereaksi terhadap mereka, cenderung mampu menyelesaikan konflik dengan cara-cara yang lebih produktif.

c. Kerugian dan Manfaat Konflik

Pada tingkat hubungan antar pribadi, konflik dapat merusak kerja sama kelompok. ketidakpercayaan dapat tumbuh diantara orang-orang yang semestinya mengkoordinasikan tugas-tugas atau kegiatan mereka. salah satu akibat individual dari konflik adalah timbulnya perasaan kalah dalam diri seseorang. Sementara itu, manfaat yang dapat diperoleh dari konflik menurut Rachman (2010, hal. 65) antara lain :

- 1) Memunculkan masalah-masalah yang tersembunyi ke permukaan, sehingga ada kemungkinan untuk diselesaikan
- 2) Mendorong orang untuk mencari pendekatan yang lebih tepat untuk memperoleh hasil yang lebih baik.
- 3) Meningkatkan kesadaran diri dan kesadaran terhadap orang lain dan masalah-masalah yang mereka hadapi.
- 4) Menyempurnakan proses pengambilan keputusan.
- 5) Menyebabkan perubahan-perubahan dan mengurangi kebosanan.

d. Indikator Konflik

Konflik dapat terjadi dimana saja dan kapan saja konflik sering kali dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu

interaksi dan memiliki berbagai macam indikator. Indikator konflik kerja menurut Sulistiani, dkk (2017) adalah sebagai berikut :

- 1) Koordinasi kerja adalah pembagian kerja antar kelompok kerja. Pembagian kerja yang tidak merata dapat menimbulkan konflik antar kelompok.
- 2) Komunikasi adalah penyampaian ide dari satu orang ke orang lain. Apalagi komunikasi yang terjalin tidak baik maka dapat menimbulkan konflik kerja.
- 3) Ketergantungan pelaksanaan tugas adalah mengandalkan orang lain untuk menyelesaikan tugas.
- 4) Perbedaan persepsi adalah perbedaan tanggapan yang terjadi antar karyawan.
- 5) Persaingan kerja adalah saling berlomba untuk mendapatkan pujian dari atasan.

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

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

3. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Setiap karyawan cenderung akan merasakan berbagai bentuk kekuatiran akan masalah yang dihadapi serta menjumpai kesulitan-kesulitan hingga mengalami kesedihan emosional. Beberapa bentuk kesulitan tersebut mungkin bisa terjadi di luar pekerjaan, tetapi kesulitan-kesulitan lain berkaitan dengan

pekerjaan yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat mengganggu konsentrasi, mengakibatkan kekhawatiran yang berlebihan serta menimbulkan ketegangan yang berakibatkan pada stres.

Menurut Handoko (2011, hal. 200) “stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka”.

Siagian (2015, hal. 300) berpendapat bahwa “stres adalah kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibatkan pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya”.

Manullang (2013, hal. 604) mendefinisikan “stres adalah ketegangan mental yang melebihi kondisi biasanya. Dalam kadar yang wajar, stres bermanfaat untuk membuat kita lebih awas dan berkonsentrasi. Namun stres yang terus-menerus dapat berbahaya”. Menurut Pangarso (2016, hal 283) “stres adalah kondisi alamiah bagi manusia. Kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada kesempatan, kendala, atau tuntutan yang dihubungkan dengan keinginan dan hasil yang dipersepsikan sebagai suatu hal yang tidak pasti dan penting”.

Dari definisi di atas penulis dapat menyimpulkan stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang tampak dari tidak stabilnya emosi, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, cemas, tegang, serta gugup yang mampu menghambat hingga merusak pekerjaan karyawan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stres dalam pekerjaan dipengaruhi banyak faktor baik faktor internal individu maupun eksternal individu. Menurut Wijono (2010, hal. 149-153) faktor-faktor tersebut yaitu :

- 1) Faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan individu. Sebab-sebab dari setiap tingkat stres yang tinggi ada dalam beberapa tugas, tekanan psikologi yang tinggi menyebabkan tugas-tugas menjadi beresiko tinggi dalam melakukan pengendalian terhadap keputusan.
- 2) Stres peran. Individu-individu lebih efektif dalam memainkan perannya ketika ia memahami tentang peran yang dimainkannya, sehingga mereka tidak mengalami stres/tekanan-tekanan peran yang menimbulkan konflik peran yang tinggi.
- 3) Peluang partisipasi. Ada beberapa manajer dilaporkan bahwa apabila tingkat partisipasi mereka dalam mengambil keputusan dirasakan lebih banyak akan mengalami stres yang lebih rendah. Sebaliknya, tingkat kecemasan terhadap tugas dan ancaman dirasakan rendah oleh manajer yang partisipasi tugasnya rendah.
- 4) Tanggung jawab. Sebagai seorang manajer keefektifannya tergantung pada siapa yang bekerja untuknya, seandainya manajer mempunyai alasan bahwa

dirinya tidak mempunyai kepercayaan terhadap mereka, atau kemampuannya kurang dapat mengendalikan mereka, maka manajer dan juga karyawan akan mengalami stres.

- 5) Faktor-faktor organisasi. Faktor organisasi biasanya dapat menyebabkan stres seperti keadaan yang sulit dalam organisasi, taraf perubahan organisasi, dan juga batas peran.

Faktor stres lainnya juga dikemukakan oleh Sinambela (2018, hal. 473)

antara lain :

- 1) Struktur dalam organisasi yang terbentuk dalam desain organisasi yang ada, misalnya melalui formalisasi, konflik dalam hubungan antar pegawai, spesialisasi, serta lingkungan yang kurang mendukung. Hal lain dalam desain organisasi yang menyebabkan organisasi juga dapat menjadi stres adalah level diferensiasi yang tinggi dalam perusahaan, serta adanya sentralisasi yang menyebabkan pegawai tidak mempunyai hak untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
- 2) Individual. Tipe kepribadian pegawai, tipe kepribadian yang cenderung mengalami stres kerja yang lebih tinggi adalah kepribadian yang lebih cepat marah apabila tidak dapat menangani suatu hal.

c. Cara mengatasi stres kerja

Menurut Mangkunegara (2017, hal. 158) stres dan bentuk reaksinya dapat diatasi melalui tiga pola sebagai berikut :

- 1) Pola sehat,
 - 2) Pola harmonis,
 - 3) Pola patalogis.
- 1) Pola sehat, yaitu pola terbaik menghadapi stres dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga stres tidak menimbulkan gangguan, tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang. Mereka yang tergolong kelompok ini biasanya mampu mengelola waktu dan kesibukan

dengan cara yang baik dan teratur sehingga mereka tidak perlu merasa ada sesuatu yang menekan, meskipun sebenarnya tantangan dan tekanan cukup banyak.

- 2) Pola harmonis adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dalam pola ini, individu mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu dengan baik dan selalu menghadapi tugas dengan tepat, dan jika perlu mendelegasi tugas-tugas tertentu kepada orang lain dengan memberikan kepercayaan penuh.
- 3) Pola patologis ialah pola menghadapi stres dengan dampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Dalam pola ini, individu akan menghadapi berbagai tantangan tanpa memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu.

d. Indikator stres kerja

Bekerja merupakan salah satu kebutuhan dan kewajiban bagi setiap manusia untuk memenuhi segala kebutuhan serta cita-cita yang menjadi salah satu tujuan yang ingin dicapai, tentu saja di dalam suatu pekerjaan banyak terjadi ketidaksesuaian ataupun perbedaan pendapat antara satu orang atau lebih di dalam suatu organisasi, sehingga stres menjadi konsekuensi yang harus diterima oleh para pekerja. Stres kerja tentu saja memiliki berbagai indikator.

Indikator tersebut menurut Sulistiani, dkk (2017) antara lain :

- 1) Beban kerja, yaitu beban pekerjaan yang ditanggung dan harus diselesaikan seorang karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan akan mengakibatkan stres kerja.

- 2) Sikap pimpinan, yaitu perilaku seorang pimpinan kepada bawahannya. Sikap pimpinan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.
- 3) Peralatan kerja, yaitu benda yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan kerja. Seperti alat tulis kantor, komputer, printer dll.
- 4) Kondisi lingkungan kerja, yaitu kondisi disekitar tempat karyawan bekerja.

Indikator lainnya menurut Wijono (2010, hal. 154) yaitu :

- 1) Budaya sosial yang dilakukan bersama keluarga, religius, keturunan, struktur pekerjaan, dan faktor-faktor sosial yang luas lainnya.
- 2) Hubungan dengan orang lain dalam dunia budaya sosial, seperti seorang pribadi berperan sebagai suami/istri, rekan kerja, orangtua, rakyat sebuah negara, dan sebagainya.
- 3) Aspek dari individu sendiri. Individu mempunyai kecenderungan ciri-ciri yang tidak tahan terhadap tekanan, ancaman, mudah, dan cemas.

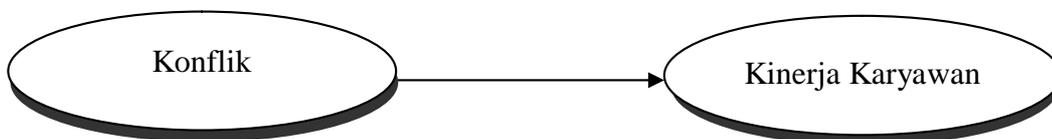
B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo (2015, hal. 257) “konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika satu pihak merasa bahwa pihak lain telah dipengaruhi secara negatif, atau tentang memengaruhi secara negatif, tentang sesuatu yang diketahui pihak pertama. Konflik dapat terjadi karena adanya pertentangan atau ketidaksetujuan diantara perseorangan atau kelompok di dalam sebuah perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan”.

Penelitian-penelitian terdahulu juga mengkaji bagaimana pengaruh konflik terhadap kinerja. Dari kesimpulan penelitian mereka terlihat bahwa konflik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan menurut Lesimanuaya (2016), Anwari, dkk (2016), dan Worang (2017) Apabila konflik kerja karyawan meningkat maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan.

Penulis juga berasumsi bahwa konflik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hubungan tersebut dapat dilihat dari gambar berikut :



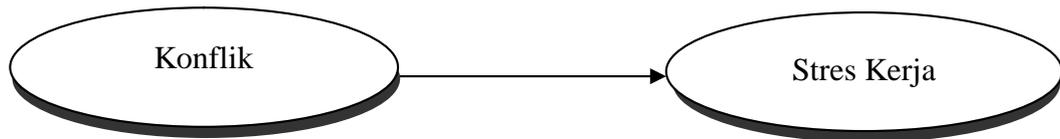
Gambar 1: Hubungan konflik dengan kinerja karyawan

2. Pengaruh Konflik terhadap Stres Kerja

Marwansyah (2016, hal. 302) menyatakan, “konflik adalah ketidaksesuaian atau perbedaan antara tujuan-tujuan yang ingin dicapai atau metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam hubungan antar manusia terdapat perbedaan-perbedaan pendapat, tujuan, kebutuhan, keinginan, kebiasaan dan lain sebagainya yang dapat mengarah pada timbulnya konflik di antara karyawan”. Konflik yang terjadi disuatu organisasi pastinya akan berdampak pada kenyamanan karyawan yang dapat mengganggu pikiran dan ketenangan jiwa hingga dapat menyebabkan stres juga terganggunya kemampuan karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut penelitian Hatmawan, dkk (2015), Anuari, dkk (2017), dan Yasa (2017) yang mengkaji bagaimana pengaruh konflik terhadap stres kerja. Dari kesimpulan penelitian mereka terlihat bahwa konflik berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Tingkat konflik yang tinggi dapat meningkatkan stres kerja pada karyawan, maka penting bagi perusahaan untuk mengelola konflik kerja dengan baik, sehingga dapat meminimalisir stres kerja.

Dan penulis berasumsi bahwa konflik berpengaruh terhadap stres kerja. Hubungan tersebut dapat dilihat dari gambar berikut :



Gambar 2 : Hubungan konflik dengan stres kerja

3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Handoko (2011, hal. 200) “Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Stres dapat mengganggu konsentrasi karyawan pada saat menjalankan atau menyelesaikan suatu pekerjaan yang berdampak pada penurunan kinerja karyawan”.

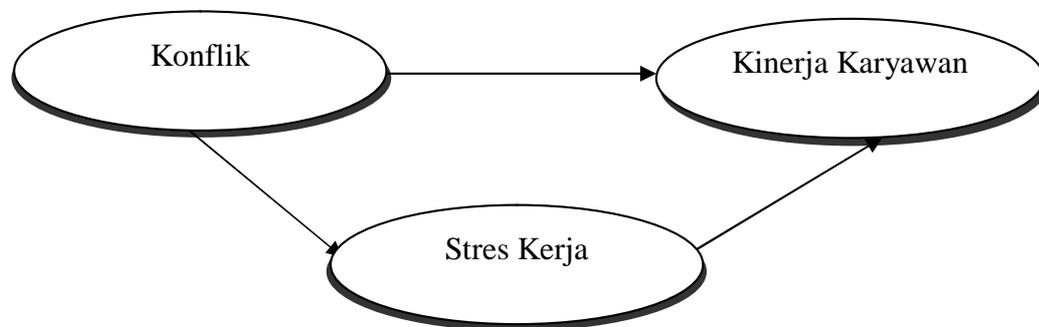
Menurut penelitian Silali (2017), Wartono (2017), dan Iresa, dkk (2017) mengkaji bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Dari kesimpulan penelitian mereka terlihat bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi stres kerja maka akan semakin rendah kinerja karyawan.

Dan penulis juga berasumsi bahwa konflik berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hubungan tersebut dapat dilihat dari gambar berikut :



Gambar 3 : Hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan

Berdasarkan kajian-kajian pustaka yang telah dijelaskan sebelum ini, maka terlihat bahwa : konflik berpengaruh terhadap kinerja ; konflik juga berpengaruh terhadap stres kerja ; selain itu stres kerja berpengaruh terhadap Kinerja. Dengan demikian, peneliti berpikir untuk meneliti adanya pengaruh konflik terhadap Kinerja “dimediasi” atau “diantarai” oleh stres kerja pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Hubungan-hubungan tersebut dirangkum di dalam gambar.



Gambar 4 : Hubungan antara konflik terhadap kinerja yang dimediasi oleh stres Kerja

C. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017, hal. 64) “hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena harus dibuktikan kebenarannya”. Dalam penelitian ini, dapat di buat hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.
2. Konflik berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

3. Stres berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.
4. Stres kerja memediasi konflik dan kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiono (2017, hal 36) “pendekatan asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel yang berkaitan”. Penelitian ini juga tergolong kepada pendekatan kuantitatif menurut Juliandi, dkk (2015, hal. 12) “Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang tidak dilakukan secara mendalam. Data penelitian kuantitatif merupakan data-data yang berwujud angka-angka tertentu, yang dapat dioperasikan secara matematis”.

B. Definisi operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasional adalah :

1. Kinerja Karyawan (Y) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dan memiliki standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Tabel III-1
Indikator Kinerja

No	Indikator
1.	<i>Quantity</i> (kuantitas)
2.	<i>Quality</i> (kualitas)
3.	<i>Timeliness</i> (ketetapan waktu)
4.	<i>Cost effectiveness</i> (efektivitas biaya)
5.	<i>Interpersonal impact</i> (hubungan antar perseorangan)

Sumber: Setiawan (2015)

2. Konflik (X) adalah suatu perselisihan atau pertentangan di dalam suatu perusahaan. Konflik berupa perbedaan pendapat, kurang jelasnya pembagian kerja, serta perasaan buruk sangka dan iri hati dapat menjadi sumber konflik di perusahaan.

Tabel III-2
Indikator Konflik

No	Indikator
1.	Koordinasi kerja
2.	Komunikasi
3.	Ketertanggung pelaksanaan tugas
4.	Perbedaan persepsi
5.	Persaingan kerja

Sumber: Sulistiani, dkk (2017)

3. Stres Kerja (Z) adalah kondisi ketegangan yang dapat menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Orang yang mengalami stres akan mengalami khawatir yang berlebih serta tekanan dalam menjalani pekerjaan dan sering kali dapat mengakibatkan seseorang lebih agresif, sensitif, serta tidak dapat relaks ketika dihadapkan pada suatu pekerjaan.

Tabel III-3
Indikator Stres Kerja

No	Indikator
1.	Beban kerja
2.	Sikap pimpinan
3.	Peralatan kerja
4.	Kondisi lingkungan kerja

Sumber: Sulistiani, dkk (2017).

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara, JL. Gatot subroto KM 5,1 No. 142 Sikambing C II, Medan Helvetia, Kota Medan Sumatera Utara. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2018 sampai selesai.

Tabel III-4
Jadwal Kegiatan Penelitian

NO	Kegiatan	November 2018				Desember 2018				Januari 2019				Febuari 2019				Maret 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan data awal																				
2	Pengajuan Judul																				
3	Penulisan Proposal																				
4	Bimbingan Proposal																				
5	Pengumpulan data																				
6	Penulisan Skripsi																				
7	Bimbingan Skripsi																				
8	Sidang Meja Hijau																				

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017, hal. 80) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara yang berjumlah 130 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017, hal. 81) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh dari jumlah populasi yaitu 130 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan cara sebagai berikut :

1. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpul data apabila peneliti ingin menggunakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam, dengan cara bertanya langsung kepada pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara adapun pimpinan serta karyawan yang diwawancarai yaitu pada bagian Humas dan SDM.
2. Studi dokumentasi yaitu mempelajari/menelaah dokumen-dokumen yang ada di instansi yang berhubungan dengan judul penelitian ini. Adapun dokumen yang saya dapat dari perusahaan tersebut antara lain data mengenai struktur organisasi dan jumlah karyawan tetap.
3. Daftar Pertanyaan (Questioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan dalam bentuk angket ditujukan kepada para karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero)

Cabang Sumatera Utara dengan menggunakan *skala likert*. Dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu :

Tabel III-5
Penilaian Skala Likert

No	Pernyataan	Nilai
1	Sangat Setuju/SS	5
2	Setuju/S	4
3	Kurang Setuju/KS	3
4	Tidak Setuju/TS	2
5	Sangat Tidak Setuju/STS	1

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan rumus sebagai berikut :

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

Sumber: Juliandi, dkk (2015, hal. 77)

Dimana :

n = banyaknya pasangan pengamatan

r = Koefisien Korelasi antara variabel x dan variabel y

X = Jumlah pengamatan variabel X

Y = Jumlah pengamatan variable Y

n = Banyaknya pasangan pengamatan

x^2 = Jumlah Kuadrat X

y^2 = Jumlah Kuadrat Y

Kriteria untuk menentukan valid tidaknya suatu instrumen menurut Juliandi, dkk (2015, hal. 79) adalah dengan melihat probabilitas kesalahan dari korelasi (disimbolkan dengan sig). Nilai kesalahan (Sig) hasil dari perhitungan SPSS tersebut dibandingkan dengan probabilitas kesalahan yang ditetapkan oleh

penelitian yang disimbolkan dengan alpha (α). Umumnya dalam penelitian sosial nilai alpha (α) yang di pilih adalah 0,05.

Maka, diketahui jika nilai $\text{Sig} < \alpha 0,05$, sehingga suatu item instrumen yang diuji korelasinya adalah valid. Dan jika nilai $\text{Sig} > \alpha 0,05$, maka suatu item instrumen yang diuji korelasinya adalah tidak valid. Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan validitas data sebagai berikut :

Tabel III-6
Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Karyawan (Y)

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Pertanyaan 1	0.722	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 2	0.651	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 3	0.491	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 4	0.683	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 5	0.714	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 6	0.396	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 7	0.429	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 8	0.480	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 9	0.444	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 10	0.312	0.001<0.05	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari 10 butir pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan ternyata semua pernyataan mempunyai nilai yang valid.

Tabel III-8
Hasil Uji Validitas Instrumen Konflik (X)

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Pertanyaan 1	0.507	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 2	0.499	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 3	0.328	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 4	0.424	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 5	0.621	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 6	0.541	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 7	0.537	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 8	0.559	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 9	0.525	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 10	0.551	0.000<0.05	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari 10 butir pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan ternyata semua pernyataan mempunyai nilai yang valid.

Tabel III-9
Hasil Uji Validitas Instrumen Stres Kerja

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Pertanyaan 1	0.714	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 2	0.630	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 3	0.777	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 4	0.669	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 5	0.667	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 6	0.206	0.031<0.05	Valid
Pertanyaan 7	0.455	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 8	0.555	0.000<0.05	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari 10 butir pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan ternyata semua pernyataan mempunyai nilai yang valid.

selanjutnya untuk menguji reliabilitas menggunakan *teknik Crobbach Alpha* dengan rumus :

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

Sumber: Juliandi, dkk (2015, hal.82)

Dimana :

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum s_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varian total

Dengan kriteria menurut juliandi, dkk (2015, hal. 83) yaitu :

- a) Jika nilai koefisien reliabilitas > 0,6 maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.

- b) Jika nilai koefisien reliabilitas $\geq 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang tidak baik.

Berikut ini sajian nilai reliabilitas untuk ketiga variabel (kinerja karyawan, konflik dan stres kerja) yaitu :

Tabel III-10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, X dan Z

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Kinerja Karyawan	0.728	Reliabel
Konflik	0.683	Reliabel
Stres Kerja	0.726	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Nilai reliabilitas instrumen di atas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena nilai reabilitas $> 0,60$ sehingga instrumen penelitian layak dianalisis lebih lanjut.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Hanief dan Himawanto (2017, hal. 69) bertujuan untuk menguji apakah dalam dalam regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu uji statistik yang bisa digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non parametik kolmogrov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis : H_0 : Data residual berdistribusi normal dan H_a : Data residual tidak berdistribusi normal.

Pedoman pengambilan keputusan :

- a) Nilai sig atau signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ Distribusi adalah tidak normal.

- b) Nilai sig atau signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$. Distribusi adalah normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas menurut Hanief dan Himawanto (2017, hal. 67) bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasiantar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF), dan nilai tolerance. Apabila nilai tolerance mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas Hanief dan Himawanto (2017, hal. 71) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah :

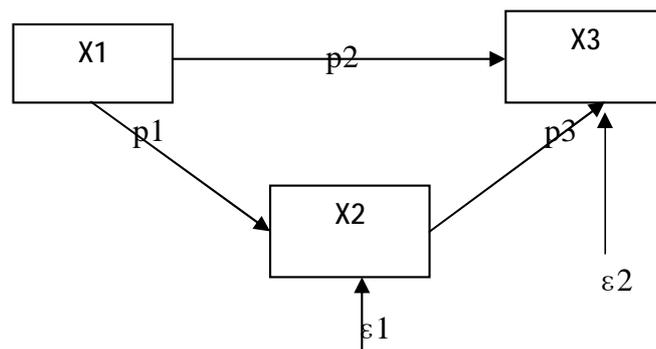
- 1). Jika ada pola tertentu. Seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.

- 2). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Jalur

Analisis jalur atau yang lebih dikenal dengan luas sebagai *Path Analysis* merupakan suatu metode pendekomposisi korelasi kedalam bagian-bagian yang berbeda untuk menginterpretasikan suatu pengaruh (*effect*). Dalam analisis jalur yang distandarkan korelasi dapat dipecah kedalam komponen-komponen struktural (*kausal*) dan nonstruktural (*nonkausal*) didasarkan teori yang dinyatakan dalam diagram jalur. Menurut Juliandi, dkk (2015, hal. 165) tujuannya adalah menerangkan langsung dan tidak langsung seperangkat validitas, sebagai variabel penyebab terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat. Dalam penelitian ini menggunakan statistik SPSS.

Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar III.1
Model Analisis Jalur

Jalur :

Pengaruh langsung : $X1 \rightarrow X3$;

Pengaruh tidak langsung : $X1 \rightarrow X3$ melalui $X2$

Persamaan analisis jalur menurut Juliandi, dkk (2015, hal. 168) :

$$X_2 = \rho_1 X + \varepsilon_1$$

$$X_3 = \rho_2 X + \rho_3 X_2 + \varepsilon_2$$

Keterangan :

P = Koefisien jalur/path

X = Konflik

X₂ = Stres Kerja

X₃ = Kinerja Karyawan

Kesimpulan :

- 1) Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung > pengaruh langsung maka variabel Y adalah variabel mediasi atau dengan kata lain pengaruh yang sebenarnya adalah tidak langsung.
- 2) Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung maka variabel Y adalah bukan variabel bukan variabel mediasi pengaruh yang sebenarnya adalah langsung.

Di dalam penelitian ini juga dilakukan pengujian hipotesis sebagai metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, yang dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pertanyaan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pertanyaan tersebut.

a) Pengaruh Langsung (*Direct effect*)

Pengujian pengaruh langsung bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh X (Konflik) terhadap Z (Stres Kerja) ; pengaruh X (Konflik) terhadap Y (Kinerja Karyawan) ; dan pengaruh Z (Stres Kerja) terhadap Y (Kinerja Karyawan).

Kesimpulan :

1) Pengaruh langsung (*direct effect*) variabel X terhadap Z mempunyai koefisien jalur $< 0,05$, sehingga H_0 ditolak, berarti pengaruh variabel X terhadap Z adalah signifikan.

Pengaruh langsung (*direct effect*) variabel X terhadap Y mempunyai koefisien jalur $< 0,05$, sehingga H_0 ditolak, berarti pengaruh variabel X terhadap Y adalah signifikan.

2) Pengaruh langsung (*direct effect*) variabel Z terhadap Y mempunyai koefisien jalur (Original sample/O) $< 0,05$, sehingga H_0 ditolak, berarti pengaruh variabel Z terhadap Y adalah signifikan.

b) Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect effect*)

Pengujian pengaruh tidak langsung bertujuan untuk mengetahui hipotesis yang berpengaruh antara suatu variabel dengan variabel lain secara tidak langsung.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pertanyaan untuk variabel Y, 10 pertanyaan untuk variabel X dan 8 pertanyaan untuk variabel Z, dimana yang menjadi yang menjadi variabel Y adalah kinerja karyawan, variabel X adalah konflik dan yang menjadi variabel Z adalah stres kerja. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 130 orang pegawai tetap sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating (LSR)*.

Tabel IV-1
Skala Pengukuran Likert's

No	PERNYATAAN	BOBOT
1	Sangat Setuju/SS	5
2	Setuju/S	4
3	Kurang Setuju/KS	3
4	Tidak Setuju/TS	2
5	Sangat Tidak Setuju/STS	1

a. Identitas Responden

Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 130 karyawan yang dijadikan sebagai responden diperoleh karekteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel IV-2 berikut :

Tabel IV-2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30	27	24,5	24,5	24,5
31-40	70	63,6	63,6	88,2
41-50	12	10,9	10,9	99,1
lebih dari 50	1	,9	,9	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Berdasarkan tabel IV-2 dapat dijelaskan bahwa usia karyawan sekitar 21-30 tahun yaitu 27 orang (24,5%), responden usia 31-40 tahun yaitu 70 orang (63,6%), responden usia 41-50 tahun yaitu 12 orang (10,9%) dan responden dengan usia lebih dari 50 yaitu 1 orang (0,9%). Mayoritas dari responden berusia 31-40 karena pada usia tersebut karyawan memiliki pengalaman kerja yang cukup atau dapat di katakan produktif dalam bekerja.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel IV-3 berikut :

Tabel IV-3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	83	75,5	75,5	75,5
Perempuan	27	24,5	24,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Berdasarkan tabel IV-3 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar karyawan berjenis kelamin laki-laki yaitu 83 orang (75,5%) dan karyawan yang berjenis kelamin perempuan yaitu 27 orang (24,5%). Mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki karena memiliki lebih banyak energi atau tenaga untuk bekerja serta memiliki waktu yang luang lebih.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel IV-4 berikut :

Tabel IV-4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	18	16,4	16,4	16,4
	Diploma	7	6,4	6,4	22,7
	S1	82	74,5	74,5	97,3
	S2	3	2,7	2,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Berdasarkan tabel IV-4 dapat dijelaskan bahwa karyawan yang berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 18 orang (16,4%), Diploma sebanyak 7 orang (6,4%), S1 sebanyak 82 orang (74,5%) dan responden yang berpendidikan terakhir S2 sebanyak 3 orang (2,7%). Mayoritas pendidikan terakhir adalah S1 karena masih dominan S1 yang melamar pada perusahaan tersebut.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

1) Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penyebaran angket kepada karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel kinerja karyawan sebagai berikut :

Tabel IV-5
Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan

Alternatif Jawaban												
No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	34	30.9	31	28.2	23	20.9	18	16.4	4	3.6	130	100
2	35	31.8	42	38.2	13	11.8	17	15.5	3	2.7	130	100
3	68	61.8	36	32.7	4	3.6	2	1.8	0	0	130	100
4	39	35.5	43	39.1	15	13.6	12	10.9	1	0.9	130	100
5	36	32.7	30	27.3	17	15.5	23	20.9	4	3.6	130	100
6	13	11.8	57	51.8	20	18.2	16	14.5	4	3.6	130	100
7	40	36.4	47	42.7	18	16.4	2	1.8	3	2.7	130	100
8	61	55.5	41	37.3	7	6.4	1	0.9	0	0	130	100
9	23	20.9	48	43.6	16	14.5	21	19.1	2	1.8	130	100
10	41	37.3	51	46.4	12	10.9	5	4.5	1	0.9	130	100

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai kuantitas kerja karyawan dalam penyelesaian pekerjaan tambahan dalam waktu yang bersamaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 30.9%. Karyawan merasa dapat mengerjakan tugasnya dengan baik.
2. Jawaban responden mengenai kuantitas kerja karyawan dalam penyelesaian pekerjaan lebih dari yang ditargetkan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 38.2%. Karyawan merasa dapat mencapai target lebih baik lagi.
3. Jawaban responden mengenai kualitas kerja karyawan dalam penyelesaian pekerjaan yang selalu mengutamakan kualitas pekerjaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 61.8%. Karyawan merasa telah mengutamakan kualitasnya didalam bekerja.
4. Jawaban reponden mengenai kualitas kerja karyawan yang sesuai dengan kualitas yang di tentukan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar

- 39.1%. Karyawan merasa telah mengerjakan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang ditentukan.
5. Jawaban responden mengenai ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 32.7%. Karyawan merasa telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
 6. Jawaban responden mengenai ketepatan waktu dalam penggunaan waktu yang efisien, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 51.8%. Karyawan merasa telah menggunakan waktunya secara efisien.
 7. Jawaban responden mengenai efektivitas biaya dalam kemampuan memanfaatkan biaya secara efektif, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 42.7%. Karyawan merasa dapat memanfaatkan biaya yang ada secara efektif.
 8. Jawaban responden mengenai efektivitas biaya dalam kemampuan menggunakan anggaran secara efektif, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 55.5%. Karyawan merasa mampu menggunakan anggaran yang ada dengan efektif sesuai kebutuhan.
 9. Jawaban responden mengenai hubungan antar perseorangan dalam kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 43.6%. Karyawan merasa telah mampu bekerjasama dengan orang lain.
 10. Jawaban responden mengenai hubungan antar perseorangan dalam menghargai pendapat orang lain, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 46.4%. Karyawan merasa mampu menghargai pendapat orang lain dalam menyampaikan sesuatu.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara sudah dianggap baik terbukti dari jawaban karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara yang menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan kepada mereka tetapi ada juga dari karyawan yang menjawab tidak setuju dari pernyataan tersebut. Bila dibandingkan dengan temuan masalah di awal yang menunjukkan ada masalah tentang kinerja karyawan yang relatif menurun pada perusahaan yang berdampak kepada penyelesaian tugas yang tidak selesai tepat waktu, maka dari hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil survei awal dapat dikatakan sama dengan permasalahan yang ada.

2). Jawaban Responden Variabel Konflik

Berdasarkan hasil penyebaran angket kepada karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel konflik sebagai berikut :

Tabel IV-6
Jawaban Responden Variabel Konflik

Alternatif Jawaban												
No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	62	56.4	36	32.7	8	7.3	4	3.6	0	0	130	100
2	51	46.4	53	48.2	3	2.7	3	2.7	0	0	130	100
3	60	54.5	43	39.1	4	3.6	3	2.7	0	0	130	100
4	55	50.0	49	44.5	4	3.6	2	1.8	0	0	130	100
5	49	44.5	51	46.4	6	5.5	3	2.7	1	0.9	130	100
6	43	39.1	58	52.7	5	4.5	4	3.6	0	0	130	100
7	41	37.3	46	41.8	19	17.3	4	3.6	0	0	130	100
8	49	41.8	54	49.1	7	6.4	3	2.7	0	0	130	100
9	39	32.7	60	54.5	9	8.2	5	4.5	0	0	130	100
10	45	40.9	44	40.0	13	11.8	6	5.5	2	1.8	130	100

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai koordinasi kerja dalam konflik yang muncul karena pembagian kerja yang tidak jelas, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 56.4%. Karyawan merasa memiliki konflik akibat dari pembagian kerja yang tidak diberikan secara adil.
2. Jawaban responden mengenai koordinasi kerja dalam konflik yang muncul karena tanggung jawab yang tumpang tindih, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 48.2%. Karyawan merasa adanya tanggung jawab yang tumpang tindih sehingga terjadi konflik pada karyawan.
3. Jawaban responden mengenai komunikasi dalam konflik yang muncul karena kesalahpahaman dalam berkomunikasi, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 54.5%. Karyawan merasa adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi yang menyebabkan timbulnya permasalahan.
4. Jawaban responden mengenai komunikasi dalam konflik yang muncul karena kurang jelasnya pesan atau perintah yang disampaikan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 50.0%. Karyawan merasa adanya pesan atau perintah yang kurang jelas sehingga pekerjaan tidak berjalan lancar.
5. Jawaban responden mengenai ketergantungan pelaksanaan tugas dalam konflik yang muncul karena pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan keahlian karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 46.4%. Karyawan merasa adanya kesalahan pekerjaan yang diberikan karena tidak sesuai dengan keahlian karyawan.
6. Jawaban responden mengenai ketergantungan pelaksanaan tugas dalam konflik karena pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan latar belakang

pendidikan karyawan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 52.7%. Karyawan merasa pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan latar pendidikan mereka sehingga menyulitkan karyawan dalam bekerja.

7. Jawaban responden mengenai perbedaan persepsi dalam konflik yang muncul karena adanya perbedaan persepsi, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 41.8%. Karyawan merasa adanya perbedaan pendapat yang mereka sampaikan antar karyawan.
8. Jawaban responden mengenai perbedaan persepsi dalam konflik yang muncul karena perbedaan tujuan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 49.1%. Karyawan merasa adanya tujuan yang berbeda antara karyawan dengan karyawan lain sehingga adanya perasaan tidak tenang pada diri karyawan.
9. Jawaban responden mengenai persaingan kerja dalam konflik yang muncul karena persaingan karir, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 54.5%. Karyawan merasa adanya persaingan karir diantara karyawan yang memicu timbulnya konflik.
10. Jawaban responden mengenai persaingan kerja dalam konflik yang muncul karena keinginan untuk dianggap yang terbaik, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 40.9%. Karyawan merasa ingin dianggap yang terbaik dari pada karyawan yang lainnya.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa konflik yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara dianggap memiliki dampak yang buruk bagi kinerja karyawan terbukti jawaban karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara yang menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan

kepada karyawan tetapi ada juga yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Bila dibandingkan dengan temuan masalah di awal yang menunjukkan ada masalah tentang kurang jelasnya pembagian kerja yang tidak adil pada perusahaan yang berdampak kepada konflik yang terjadi diantara sesama karyawan, maka dari hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil survei awal dapat dikatakan sama dengan permasalahan yang ada.

2) Jawaban Responden Variabel Stres Kerja

Berdasarkan hasil penyebaran angket kepada karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel stres kerja sebagai berikut :

Tabel IV-7
Jawaban Responden Variabel Stres Kerja

Alternatif Jawaban												
No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	46.4	37	33.6	21	19.1	1	0.9	0	0	130	100
2	46	41.8	40	36.4	17	15.5	7	6.4	0	0	130	100
3	46	41.8	43	39.1	20	18.2	1	0.9	0	0	130	100
4	61	55.5	41	37.3	8	7.3	0	0	0	0	130	100
5	61	55.5	40	36.4	9	8.2	0	0	0	0	130	100
6	21	19.1	64	58.2	25	22.7	0	0	0	0	130	100
7	35	31.8	55	50.0	17	15.5	3	2.7	0	0	130	100
8	57	51.8	48	43.6	5	4.5	0	0	0	0	130	100

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai beban kerja dalam pencapaian target yang terlalu tinggi, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 46.4%. Karyawan merasa adanya beban kerja yang tinggi dalam target yang ingin dicapai.

2. Jawaban responden mengenai beban kerja dalam pelaksanaan pekerjaan yang terlalu banyak, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 41.8%. Karyawan merasa telah melaksanakan pekerjaan yang berlebihan yang menyebabkan karyawan merasa terbebani dengan tugas yang diberikan.
3. Jawaban responden mengenai sikap pemimpin dalam pemberian pekerjaan diluar kemampuan karyawan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 41.8%. Karyawan merasa pimpinan memberikan pekerjaan diluar dari kemampuan karyawan.
4. Jawaban responden mengenai sikap pemimpin yang menganggap semua karyawan memiliki kemampuan yang sama, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 55.5%. Karyawan merasa pemimpin menganggap setiap karyawan memiliki kemampuan yang sama.
5. Jawaban responden mengenai peralatan kerja dalam hal teknologi yang membuat karyawan kewalahan dalam bekerja, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 55.5%. Karyawan merasa teknologi membuat karyawan kewalahan dalam melaksanakan pekerjaannya.
6. Jawaban responden mengenai peralatan kerja dalam penggunaan komputerisasi pada semua pekerjaan yang menghambat karyawan dalam penyelesaian pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 58.2%. Karyawan merasa penggunaan komputerisasi pada semua pekerjaan dapat menghambat penyelesaian pekerjaan karyawan.
7. Jawaban responden mengenai lingkungan kerja yang tidak mendukung kelancaran pekerjaan karyawan, mayoritas responden menjawab setuju

sebesar 50.0%. Karyawan merasa lingkungan kerja yang ada tidak dapat mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

8. Jawaban responden mengenai lingkungan kerja dalam hal rekan kerja yang tidak mendukung pekerjaan karyawan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 51.8%. Karyawan merasa tidak adanya dukungan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa stres kerja yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara dianggap memiliki dampak yang buruk bagi kinerja karyawan terbukti jawaban karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara yang menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan kepada mereka tetapi ada juga yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Bila dibandingkan dengan temuan masalah di awal yang menunjukkan ada masalah tentang tingginya tingkat stres pada karyawan yang berdampak kepada tekanan pekerjaan pada perusahaan, maka dari hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil survei awal dapat dikatakan sama dengan permasalahan yang ada.

2. Uji Asumsi Klasik

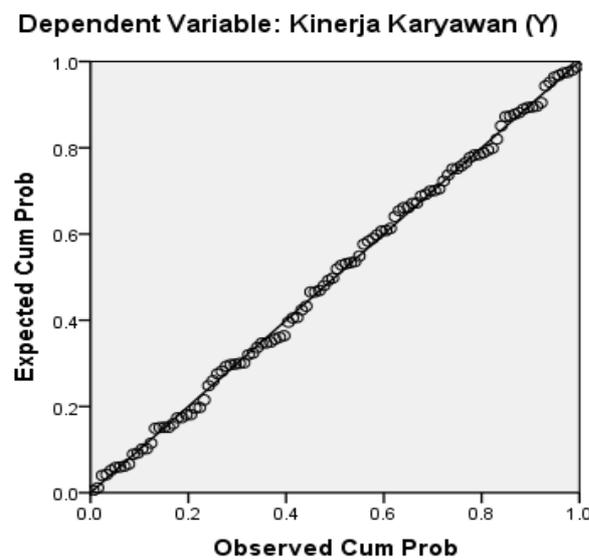
a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Hanief dan Himawanto (2017, hal. 69) bertujuan untuk menguji apakah dalam dalam regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu uji statistik yang bisa digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non parametik kolmogrov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis : H_0 : Data residual berdistribusi normal dan H_a : Data residual tidak berdistribusi normal. Pedoman pengambilan keputusan :

- c) Nilai sig atau signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ Distribusi adalah tidak normal.
- d) Nilai sig atau signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$. Distribusi adalah normal.

Dalam penelitian ini dapat dilihat uji normalitas sebagai berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV.1 : Uji Normalitas

**Tabel IV-8
Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Konflik (X)	Kinerja Karyawan (Y)	Stres Kerja (Z)
N		110	110	110
Normal Parameters ^a	Mean	42.9364	39.5000	34.2455
	Std. Deviation	3.92890	5.33596	3.49885
Most Extreme Differences	Absolute	.143	.110	.113
	Positive	.090	.080	.051
	Negative	-.143	-.110	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		1.500	1.149	1.181
Asymp. Sig. (2-tailed)		.222	.142	.123

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas menurut Hanief dan Himawanto (2017, hal. 67) bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasiantar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF), dan nilai tolerance. Apabila nilai tolerance mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi. Dalam penelitian ini dapat dilihat uji multikolinearitas sebagai berikut :

Tabel IV-9
Uji Multikolinearitas

Correlations			Collinearity Statistics	
Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
0.336	0.342	0.319	0.998	1.002
0.360	0.366	0.345	0.998	1.002

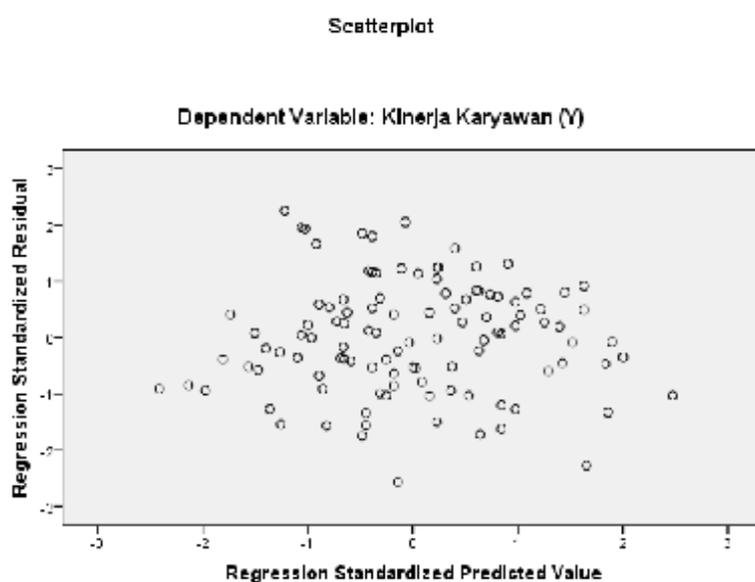
Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas Hanief dan Himawanto (2017, hal. 71) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah :

- a) Jika ada pola tertentu. Seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini dapat dilihat uji heteroskedastisitas sebagai berikut :



Gambar IV.2
Uji Heteroskedastisitas

3. Uji Analisis Jalur

Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

a. Pengujian Regresi Persamaan I

Dalam regresi persamaan I menjelaskan pengaruh langsung konflik terhadap stres kerja. Berikut tabel mengenai regresi persamaan I

Tabel-10
Regresi Persamaan I
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.055	3.578		10.078	,000
	X	-.045	,083	-.052	-.546	,586

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

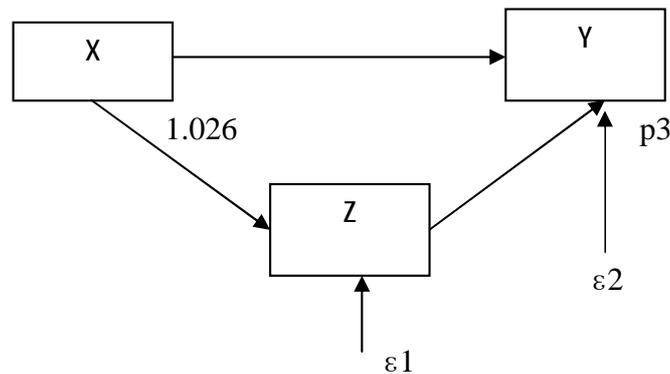
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.052 ^a	.003	-.006	3.40375

a. Predictors: (Constant), X

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Untuk itu, dapat dilihat dari tabel coefficients maka dapat terlihat bahwasanya nilai standardized coefficients adalah -0.052. Sementara pada tabel model summary terlihat bahwa nilai adjusted R square adalah -0.006. Maka dapat di rumuskan = $P1 = \sqrt{1 - (0.052)^2} = 1.026$. Dari hasil berikut dapat dilihat pengaruh konflik terhadap stres kerja adalah sebagai berikut :



Gambar IV.3
Model Analisis Jalur

Persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Z = p1X + \varepsilon1 = 1.026 + 0.946$$

b. Pengujian Regresi Persamaan II

Dalam persamaan II guna untuk mencari pengaruh langsung konflik, stres kerja terhadap kinerja karyawan. Model persamaan yang di gunakan adalah $Y = p_2X + p_3Z + \varepsilon$

Tabel-11
Regresi Persamaan I
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40,872	6,830		5,984	,000
	X	,430	,114	,317	3,779	,000
	Z	-,582	,132	-,370	-4,413	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,500 ^a	,250	,236	4,66516

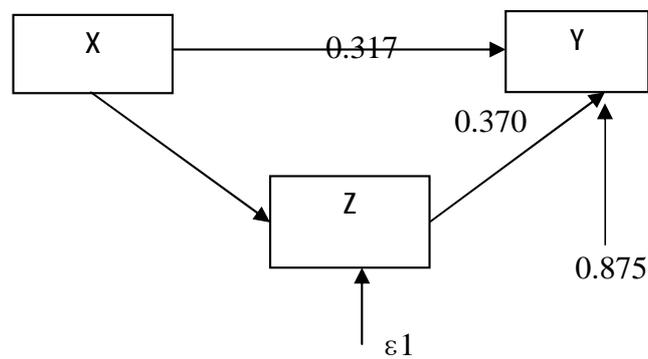
a. Predictors: (Constant), Z, X

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari tabel koefisien terlihat ada nilai standardized coefficients pada konflik (P_2) = 0.317. Sementara nilai stres kerja (P_3) = 0.370 sedangkan dari tabel model summary, nilai adjusted R square adalah 0.236. Nilai yang akan di uji yakni :

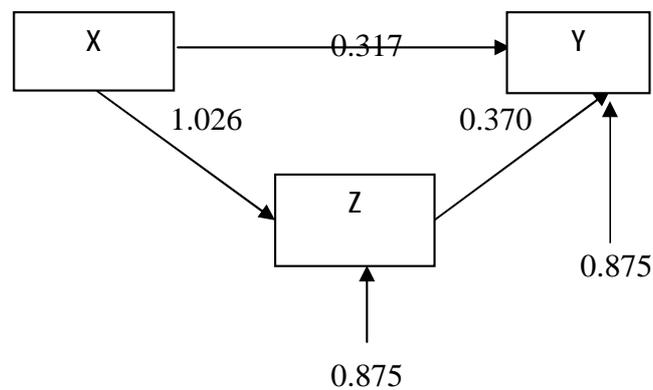
$$P = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0.236} = 0.875.$$

Dari hasil berikut dapat dilihat analisis jalur sebagai berikut :



Gambar IV.4
Regresi Persamaan I

Persamaannya sebagai berikut : $Y = p_2X + p_3Z + \varepsilon_2 = 0.317 + 0.370 + 0.875$.



Gambar IV.5
Regresi Persamaan I

c. Pengaruh Langsung (*Direct effect*)

Dalam hal ini untuk mengetahui pengaruh langsung antar variabel berikut penjelasannya :

1. Analisis Pengaruh Langsung Konflik Terhadap Kinerja Karyawan

Berikut hasil datanya :

Tabel IV-12
Pengaruh Langsung Konflik Terhadap Kinerja Karyawan
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,889	5,306		3,748	,000
	X	,457	,123	,336	3,711	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwasanya nilai sig pada pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan adalah sig 0.000. dengan kriteria H0 ditolak jika nilai sig lebih kecil dari 0.000 dan Ha diterima. Untuk itu dari hasil penelitian nilai sig adalah $0.000 < \alpha 0.05$ sehingga konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Analisis Pengaruh Langsung Konflik Terhadap Stres Kerja

Berikut hasil datanya yang di rangkum dalam tabel berikut :

Tabel IV-13
Pengaruh Lngsung Konflik Terhadap Stres Kerja
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36,055	3,578		10,078	,000
	X	-,045	,083	-,052	-,546	,586

a. Dependent Variable: Z

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwasanya nilai sig pada pengaruh konflik terhadap stres kerja adalah sig 0.586. dengan kriteria H0 ditolak jika nilai sig lebih kecil dari 0.000 dan Ha diterima. Untuk itu dari hasil penelitian nilai sig adalah $0.000 < \alpha 0.05$ sehingga konflik tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

3. Analisis Pengaruh Langsung Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berikut hasil datanya yang di rangkum dalam tabel berikut :

Tabel IV-14
Pengaruh Langsung Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	60,242	4,784		12,593	,000
	Z	-,608	,140	-,387	-4,357	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwasanya nilai sig pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan adalah sig 0.000. dengan kriteria H0 ditolak jika nilai sig lebih kecil dari 0.000 dan Ha diterima. Untuk itu dari hasil penelitian nilai sig adalah $0.000 < \alpha 0.05$ sehingga stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

d. Pengaruh tidak langsung (*Indirect effect*)

Pengaruh tidak langsung dilakukan untuk mencari pengaruh yang menggunakan perantara. Berikut hasil datanya yang di rangkum dalam tabel berikut :

Tabel IV-15
Pengaruh Tidak Langsung

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40,872	6,830		5,984	,000
	X	,430	,114	,317	3,779	,000
	Z	-,582	,132	-,370	-4,413	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat pengaruh tidak langsung konflik terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja.

- a) Pengaruh langsung X ke Y dapat dilihat sebesar 0.317
- b) Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z dapat dihasilkan dari $1.026 \times -0.370 = -0.37962$.
- c) Pengaruh total X ke Y dapat dilihat yakni $0.317 - 0.37962 = -0.063$

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan pengaruh langsung adalah sebesar 0.317 sementara nilai pengaruh tidak langsung $- 0.37962$. maka disimpulkan bahwasanya pengaruh tidak langsung $<$ pengaruh langsung. Dengan demikian, stres kerja bersifat tidak memediasi konflik terhadap kinerja karyawan.

B. Pembahasan

1. Pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan

Dalam kehidupan manusia tentunya tidak akan terlepas dengan namanya konflik termasuk dalam dunia kerja. Konflik dapat terjadi karena adanya pertentangan yang terjadi antara dua atau lebih pihak. Konflik timbul sebagai hasil adanya komunikasi, hubungan pribadi, ataupun struktur organisasi yang tidak sesuai dengan harapan yang akan mengganggu pikiran hingga terjadi konflik yang akan mengganggu aktifitas seseorang. Konflik sendiri adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan (Mangkunegara, 2017, hal. 155). Sedangkan kinerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi (Noor, 2013, hal. 217).

Penelitian-penelitian terdahulu juga mengkaji bagaimana pengaruh konflik terhadap kinerja. Dari kesimpulan penelitian mereka terlihat bahwa konflik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan menurut Lesimanuaya (2016), Anwari, dkk (2016), dan Worang (2017) Apabila konflik kerja karyawan meningkat maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan. Sementara hasil penelitian Dewi, dkk (2014), Sanjaya (2014), dan Sutanto (2016) menyimpulkan bahwa konflik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa konflik berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hasil sig $0.000 < 0.05$.

2. Pengaruh konflik terhadap stres kerja

Konflik dapat terjadi dimana saja dan kapan saja konflik sering kali dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika satu pihak merasa bahwa pihak lain telah dipengaruhi secara negatif, atau tentang memengaruhi secara negatif. Konflik juga terjadi karena adanya pertentangan atau ketidaksetujuan diantara perseorangan atau kelompok di dalam sebuah perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Wibowo, 2015, hal. 257). Sementara itu stres kerja juga merupakan hal yang dapat memberikan berbagai dampak pada kinerja karyawan. Setiap karyawan cenderung akan merasakan berbagai bentuk kekuatiran akan masalah yang dihadapi serta menjumpai kesulitan-kesulitan hingga mengalami kesedihan emosional. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibatkan pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya (Siagian, hal. 300).

Menurut penelitian Hatmawan, dkk (2015), Anuari, dkk (2017), dan Yasa (2017) yang mengkaji bagaimana pengaruh konflik terhadap stres kerja. Dari kesimpulan penelitian mereka terlihat bahwa konflik berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Tingkat konflik yang tinggi dapat meningkatkan stres kerja pada karyawan, maka penting bagi perusahaan untuk mengelola konflik kerja dengan baik. Sementara hasil penelitian Rosita (2014), dan Iresa, dkk (2015) menyimpulkan bahwa konflik tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Dan hasil penelitian yang dilakukan juga menunjukkan bahwa konflik tidak berpengaruh terhadap stres kerja dengan hasil $\text{sig } 0.586 > 0.05$.

3. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

Bekerja merupakan salah satu kebutuhan dan kewajiban bagi setiap manusia untuk memenuhi segala kebutuhan serta cita-cita yang menjadi salah satu tujuan yang ingin dicapai, tentu saja di dalam suatu pekerjaan banyak terjadi ketidaksesuaian ataupun perbedaan pendapat antara satu orang atau lebih di dalam suatu organisasi, sehingga stres menjadi konsekuensi yang harus diterima oleh para pekerja. Stres adalah kondisi alamiah bagi manusia. Kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada kesempatan, kendala, atau tuntutan yang dihubungkan dengan keinginan dan hasil yang dipersepsikan sebagai suatu hal yang tidak pasti dan penting (Pangarso, hal. 283). Dalam mencapai suatu tujuan organisasi membutuhkan kinerja pada karyawan. Terutama kinerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, kinerja itu sendiri adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu (Fahmi, 2017, hal. 226).

Menurut penelitian Silali (2017), Wartono (2017), dan Iresa, dkk (2017) mengkaji bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Dari kesimpulan penelitian mereka terlihat bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi stres kerja maka akan semakin rendah kinerja karyawan. Sementara hasil penelitian Amalia (2014), dan Ningsih (2017) menyimpulkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hasil $\text{sig } 0.000 < 0.05$.

4. Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Kinerja Karyawan.

Konflik adalah pertentangan yang terjadi ketika dua orang atau lebih menganggap adanya perbedaan-perbedaan yang dapat merugikan dirinya serta tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan. Sementara kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan terhadap pelaksanaan tugas pekerjaan yang dinilai berdasarkan pada kriteria atau standar penilaian tertentu. Dan stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang tampak dari tidak stabilnya emosi, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, cemas, tegang, serta gugup yang mampu menghambat hingga merusak pekerjaan karyawan.

Dalam penjelasan diatas yang dilakukan penelien mengenai pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja memiliki hasil yang menunjukkan bahwa pengaruh langsung adalah sebesar 0.317 sementara nilai pengaruh tidak langsung -0.12432. maka disimpulkan bahwasanya pengaruh tidak langsung $<$ pengaruh langsung. Dengan demikian, stres kerja bersifat tidak memediasi konflik terhadap kinerja karyawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Ada pengaruh signifikan antara konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.
2. Ada pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik terhadap stres kerja pada Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.
4. Konflik berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan tanpa melalui stres kerja, dengan itu stres kerja tidak dimediasi oleh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis akan memberikan saran juga memberikan masukan yang mungkin berdampak positif bagi perusahaan, sebagai berikut :

1. Pimpinan diharapkan mampu lebih memahami konflik yang terjadi pada karyawan serta dapat memusyawarahkan konflik yang ada dan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan yang terjadi sehingga tidak ada yang merasa terbebani ataupun merasa dirugikan.
2. Pimpinan perlu melakukan perlakuan-perlakuan positif kepada karyawan seperti memotivasi karyawan, bersikap adil, meningkatkan komunikasi dengan setiap karyawan, bahkan penghargaan dan

pengakuan pun juga sangat dibutuhkan karyawan untuk menunjang kinerja mereka menjadi lebih baik sehingga karyawan dapat lebih tenang dan tidak merasa tertekan dalam bekerja.

3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan juga digunakan sebagai perbandingan dalam melakukan pengembangan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwari, R. A., Sunuharyo, B. S., dan Ruhana, I. (2016). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 41 (1), 3, 1-10.
- Anuari, R., Utami, H. N., dan Prasetya, A. (2017). Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 42 (1), 102-109.
- Amalia, R. (2014). Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Padang). *Jurnal Manajemen*, 3 (3), 1-14.
- Bangun, W. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Erlangga.
- Dewi, C. N., Bagia. I. W., Susila, G. (2014). Pekaruh Konflik Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. *Jurnal Manajemen*, 3 (3), 90-98.
- Fattah, H. (2017). *Kepuasan kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatara.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Kepemimpinan teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fatikhin, F., Hamid, D., dan Mukzam, M. D. (2017). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi* , 47 (1), 172-180.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanief, Y. N., dan Himawanto. W. (2017). *Statistik pendidikan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hatmawan, A. A., dan Madium, D. I. (2015). Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Serta Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan. *Jurnal Akuntansi dan pendidikan*, 4 (1), 91-98.
- Iresa, A. R., Utami, H. N., dan Prasetya, A. (2015). Pengaruh Konfik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23 (1), 1-10.
- Ismainar, H. (2018). *Manajemen unit kerja*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Juliandi, A, Irfan, dan Manurung, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: Umsu Press.

- Lesimanuaya, Y. R. (2016). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera Jayapura Papua. *Jurnal Manajemen dan akuntansi*, 4 (1), 91-98.
- Manullang, L. A. (2013). *Teori Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Bandung: Alfabeta.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Moehariono. (2014). *Indikator Kerja Utama*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nur, S. (2013). Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*, 1 (3), 739-749.
- Ningsih, S. (2017). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perawat RSUD. Dr. Rm. Pratomo Bagan Siapiapi Kabupaten Rokan Hilir. *JOM Fekon*, 4 (1), 495-509.
- Noor, J. (2013). *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Pangarso, A. (2016). *Prilaku organisasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Rahman, H. T. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Citapustaka Media Perintis
- Rahmi, S dan Kasmiruddin. (2018). Pengaruh Stres dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam). *JOM FISIP*, 5 (2), 1-9.
- Rismawati dan Mattalata. (2018). *Evaluasi Kinerja*. Makassar: Celebes media perkasa.
- Rosita, S. (2014). Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Dosen Wanita Di Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2 (2), 185-193.
- Saripuddin, J., dan Handayani, R. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 8 (10), 419-427.
- Setiawan, K. C. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang. *Jurnal Psikologi islam*, 1 (2), 43-53.
- Silali, R. (2017). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru). *JOM FISIP*, 4. (1), 1-12.

- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, M., Wildiana, M. E., dan Sutopo. (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.
- Sanjaya, F. (2014). Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Moderating Variabel. *Jurnal Ekonomi*, 1 (2), 11-17.
- Susanto, V., dan Mogi, J. A. (2016). Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Di Restoran *The Duck King Imperial Chef Galaxy* Mall Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3 (1), 377-391.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wartono, T. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby). *Jurnal Manajemen*, 4 (2), 41-55.
- Wibowo. (2015). *Prilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Worang, L. S., Repi, A. L., dan Dotulong. L. O. H. (2017). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Manado Sarapung. *Jurnal EMBA*, 5 (2), 3038-3047.
- Yasa, I. W. M. (2017). Pengaruh Konflik dan Ambiguitas Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4 (1), 38-57.