

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Naga Swalayan adalah jaringan toko swalayan yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari yang berlokasi di Jl. Raya Pekayon No.29, Pekayon, Bekasi Selatan hadir untuk yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Manajemen PT. Naga Swalayan senantiasa mengedepankan produk yang beragam, harga murah, dan juga memberikan pelayanan terbaik sehingga melebihi harapan pelanggan.

Didalam dunia bisnis yang semakin berkembang pesat serta dengan pelanggan yang mencapai ribuan, tidak dipungkiri dalam menyediakan kebutuhan sehari-hari para pelanggan menemui kendala dalam hal pertumbuhan bisnis perusahaan. Banyaknya pesaing yang mulai berdatangan, perkembangan teknologi yang semakin canggih serta konsumen yang selalu menginginkan sesuatu yang lebih menjadi momok tersendiri untuk menghambat sebuah perusahaan untuk berkembang dan maju.

Beberapa cara untuk mengatasi hal tersebut, tentunya perusahaan membutuhkan modal yang cukup, informasi, dan sumber daya yang memadai, namun keseluruhan sumber daya perusahaan tidak akan berfungsi dengan baik tanpa adanya sumber daya yang mendukung perusahaan dan mengelolanya dengan baik, sumber daya tersebut adalah Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber daya manusia merupakan merupakan salah satu aset yang sangat penting bagi perusahaan, tetapi kadang sering diabaikan sebagai aset yang berharga bagi

perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan salah satu yang paling menentukan sukses tidaknya kelangsungan hidup suatu perusahaan baik itu perusahaan swasta maupun perusahaan publik karena manusia merupakan unsur pengatur dan pelaksana dari setiap kegiatan perusahaan.

Era globalisasi seperti saat ini, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu perusahaan,

Oleh karena itu, dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mampu menciptakan kader-kader yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Menurut Yuliawan (2012) Umumnya kinerja karyawan didalam suatu perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja karyawan mengalami penurunan. Hal ini disebabkan dengan adanya beberapa faktor yang dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, antara lain stres kerja dan konflik kerja yang terjadi didalam perusahaan dan harus dihadapi oleh karyawan tersebut.

Dalam kehidupan modern yang makin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Stres dalam bekerja merupakan suatu kondisi tertekan yang muncul dari interaksi manusia dengan pekerjaannya.

Menurut Luthan (2003) segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kurang mengertinya manusia akan keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stress.

Akibat-akibat stres terhadap seseorang dapat bermacam-macam dan hal ini tergantung pada kekuatan konsep dirinya yang akhirnya menentukan besar kecilnya toleransi orang tersebut terhadap stres. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja kerjanya, sehingga manajemen perlu untuk meningkatkan mutu lingkungan perusahaan bagi karyawan.

Stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan pada jangka pendek dapat membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Sedangkan dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Dan pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri.

Stres di lingkungan kerja dapat terjadi pada setiap level manajemen mulai dari Manajemen Puncak sampai pada karyawan biasa dan memberikan pengaruh buruk terhadap kinerja individu yang berdampak negatif terhadap kinerja perusahaan . Menurut Anatan dan Ellitan (2007), konflik di tempat kerja, pemberian beban kerja yang terlalu berlebihan terhadap karyawan dapat menimbulkan stres yang berkepanjangan, yaitu kondisi atau keadaan yang tidak menyenangkan yang dihadapi oleh setiap orang baik secara fisik maupun mental.

Konflik kerja tinggi dalam suatu perusahaan akan membuat karyawan tidak memiliki rasa senang dan tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan. Hal tersebut meningkatkan keinginan untuk mengundurkan diri. Keadaan pada saat konflik kerja tinggi ini dapat mengakibatkan kinerja karyawan akan menurun

Kinerja pada dasarnya adalah kegiatan dan hasil yang dapat dicapai atau ditunjukkan seseorang maupun sekelompok orang didalam pelaksanaan tugas pekerjaan dengan baik untuk mencapai sasaran atau standar kerja yang telah ditetapkan sebelumnya, dan tambahan dapat melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan pada periode tertentu. Untuk mengetahui seberapa besar kemampuan atau kinerja dilakukan pengukuran melalui mutu kerja karyawan, kualitas kerja karyawan, ketangguhan dan sikap para karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka penelitian ini mencoba untuk meneliti hal tersebut yaitu dengan mengambil judul yang berkaitan dengan **“Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Naga Swalayan cabang Pekayon”**.

1.2 Masalah Penelitian

Dalam kehidupan modern yang makin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Stres dalam bekerja merupakan suatu kondisi tertekan yang muncul dari interaksi manusia dengan pekerjaannya

Selain stress kerja yang dialami oleh para karyawan pada PT. Naga Swalayan, komunikasi yang kurang begitu baik sering kali muncul karena adanya perbedaan pendapat antara karyawan dengan karyawan atau bahkan karyawan dengan pimpinan.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang menjadi pokok pembahasan pada penelitian. Adapun yang menjadi pokok pembahasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Stres Kerja yang masih sering dialami karyawan
2. Konflik kerja yang masih sering terjadi
3. Kurangnya peningkatan kinerja karyawan

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka penulis membuat perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial terdapat pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Naga Swalayan cabang Pekayon ?
2. Apakah secara parsial terdapat pengaruh Konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Naga Swalayan cabang Pekayon ?
3. Apakah secara simultan terdapat pengaruh stress kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Naga Swalayan cabang Pekayon?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Naga Swalayan cabang Pekayon
2. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Naga Swalayan cabang Pekayon
3. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Naga Swalayan cabang Pekayon

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dalam pemahaman keilmuan yang diperoleh di bangku kuliah dan sekaligus dapat menambah pengalaman guna meningkatkan profesionalisme penulis dalam menekuni profesi kerjanya.
2. Bagi Akademisi
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

3. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi sumber daya manusia yang terlibat dalam perusahaan atau bisnis sejenis.

1.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas suatu permasalahan yang dihadapi dimana kebenarannya harus diuji dengan menggunakan data empiris yang diperoleh dari hasil penelitian. Sesuai dengan masalah tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Secara parsial terdapat pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.

Naga Swalayan cabang Pekayon.

H2 : Secara parsial terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Naga Swalayan cabang Pekayon.

H3: Secara simultan terdapat pengaruh stress kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Naga Swalayan cabang Pekayon.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan akan menguraikan secara garis besar dari setiap bab untuk dapat memberikan gambaran singkat dari isi skripsi ini, pada penelitian ini akan ditulis sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan suatu pengantar dan penjelasan mengenai Latar Belakang Masalah, Masalah penelitian, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Hipotesis, dan Sistematika Penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan tinjauan pustaka yang berisikan tentang pengertian stres kerja, konflik kerja dan pengertian kinerja serta hubungan antara stress kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis memuat tentang Sumber Data, Variabel Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisa Data

BAB IV: DESKRIPSI, PENYAJIAN DATA, ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini penulis memuat tentang Profil Perusahaan PT. Naga Swalayan cabang Pekayon, Penyajian Data, serta Analisis dan Pembahasan Pengaruh Stres kerja dan Konflik kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Naga Swalayan cabang Pekayon

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini penulis memuat tentang Kesimpulan dan Saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan suatu asset yang penting dan berperan sebagai faktor penggerak yang utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan, sehingga perlu dikelola dengan sebaik mungkin melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Menurut Sutrisno (2015), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu atau anggota organisasi atau kelompok pekerja. Menurut Handoko (2011), manajemen sumber daya manusia merupakan penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun organisasi.

Dessler (2015), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Dari beberapa pendapat oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia ialah suatu proses dalam merencanakan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia didalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2 Stres Kerja

2.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres sebagai istilah payung yang merangkumi tekanan, beban, konflik, keletihan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, kemurungan dan hilang daya. Stres adalah suatu keadaan yang menekankan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya

Masalah stres dalam perusahaan menjadi gejala yang penting sejak mulai timbulnya tuntutan efisiensi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Stres merupakan konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang

Mangkunegara menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Perasaan tertekan disini salah satunya dapat terjadi karena adanya beban lebih yang dirasakan oleh karyawan. Beban lebih dapat berupa karena adanya tuntutan yang diberikan oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan

Berbagai macam tantangan kehidupan yang dihadapi oleh individu menyebabkan banyaknya tekanan-tekanan hidup baik fisik maupun emosional, begitu pula seseorang yang berprofesi sebagai seorang karyawan. Kegiatan-kegiatan dan beban kerja yang setiap hari dilakukan karyawan merupakan salah satu diantara tantangan kehidupan.

2.2.2 Teori-teori Stres kerja

Teori-teori stres kerja banyak lahir dari banyak factor tentang tekanan-tekanan yang dihadapi berbagai macam manusia, hal itu terjadi karena yang dipelajari

adalah perilaku manusia yang kompleks. seseorang yang berprofesi sebagai seorang karyawan. Kegiatan-kegiatan dan beban kerja yang setiap hari dilakukan karyawan merupakan salah satu diantara tantangan kehidupan.

1. Handoko mengatakan stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang, kondisi yang cenderung menyebabkan stress disebut stressor”.
2. Menurut Luthans dalam Subekhi, Stres didefinisikan sebagai suatu respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau perilaku pada anggota organisasi. Semua respon yang ditunjukkan kepada stressor baik respon fisiologi atau psikologi disebut stress”.
3. Anoraga, Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.
4. Siagian, Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya.

2.2.3 Pendekatan Stres Kerja

Terdapat dua pendekatan stres kerja, yaitu pendekatan individu dan perusahaan. Bagi individu penting dilakukan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan seorang karyawan. Bagi

perusahaan bukan saja karena alasan kemanusiaan, tetapi juga karena pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan.

Perusahaan yang kurang memperhatikan kondisi karyawannya akan berakibat pada produktifitas karyawan itu sendiri yang dapat menurun. Perbedaan pendekatan individu dengan pendekatan organisasi tidak dibedakan secara tegas, pengurangan stres dapat dilakukan pada tingkat individu, organisasi maupun kedua-duanya. Berikut perbedaan pendekatan dilihat individu dan perusahaannya:

1. Pendekatan individu meliputi:

- 1) Meningkatkan keimanan
- 2) Melakukan meditasi dan pernapasan
- 3) Melakukan kegiatan olahraga
- 4) Melakukan relaksasi
- 5) Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
- 6) Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan

2. Pendekatan perusahaan meliputi:

- 1) Melakukan perbaikan iklim organisasi
- 2) Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
- 3) Menyediakan sarana olahraga
- 4) Melakukan analisis dan kejelasan tugas
- 5) Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
- 6) Melakukan restrukturisasi tugas
- 7) Menerapkan konsep Manajemen Berdasarkan Sasaran.

2.2.4 Indikator Stres

Kehidupan saat ini dengan persaingan yang ketat bisa membuat orang mengalami stres, terdapat banyak hal yang dapat menyebabkan seseorang terkena stress salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang semakin menumpuk yang dialami oleh karyawan itu sendiri

Menurut Igor S menyatakan bahwa indikator stres kerja adalah:

- a) Intimidasi dan tekanan yang dari rekan kerja kita, pimpinan perusahaan dan klien. Adanya tekanan yang diterima dari atasan ataupun rekan kerja sendiri yang harus dipenuhi akan menjadi beban tersendiri yang dialami oleh individu.
- b) Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban. Tuntutan yang diterima dari pekerjaannya namun tidak didukung oleh sumber daya yang ada, maka akan mempengaruhi tingkat stres pekerja karena beban tersebut.
- c) Ketidakcocokan dengan pekerjaan. Penempatan yang tidak sesuai dengan basic dari pekerja tersebut akan menjadi hambatan dalam bekerja karyawan karena akan mengalami kesulitan dalam memahami dalam pekerjaan.
- d) Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang. Pekerjaan yang berbahaya akan menjadi tantangan bagi para pekerja karena perlu ketelitian dalam menghadapi pekerjaan yang ada. Selain itu pekerjaan yang berulang-ulang akan menyebabkan seorang karyawan menjadi jenuh dengan situasi yang ada.
- e) Beban lebih, yaitu adanya target tertentu yang diberikan kepada karyawan yang kemudian menjadi beban yang dirasakan oleh karyawan.

- f) Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.

2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Terjadinya stres pada seseorang disebabkan oleh beberapa hal, dimana faktor-faktor penyebab stres ini disebut juga stressor. Menurut Mangkunegara berpendapat bahwa penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antar karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja

Handoko mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi karyawan, diantaranya adalah:

1. Beban kerja yang berlebihan.
2. Tekanan atau desakan waktu.
3. Kualitas supervisor yang jelek.
4. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
5. Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
6. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.

2.2.6 Konsekuensi Stres Kerja

Pergerakan dari mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi yang mungkin timbul dari adanya kontak dengan sumber stres.

Akibat dari stres banyak bermacam-macam. Ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi, atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi, karena dengan manajemen yang baik stres dapat menciptakan keunggulan kompetitif seperti adanya batasan waktu perusahaan dapat menjadi lebih efisien dan efektif.

Tetapi banyak juga diantaranya yang merusak dan berbahaya. Semua hal tersebut tergantung seberapa besar tingkat stress yang dialami oleh seseorang. Menurut Cox telah mengidentifikasi efek stres, yang mungkin muncul. Kategori yang di susun Cox meliputi:

- a. Dampak Subjektif (subjective effect) Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.
- b. Dampak Perilaku (Behavioral effect) Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja diantaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.
- c. Dampak Kognitif (Cognitive effect) Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/ kecaman dan hambatan mental.

- d. Dampak Fisiologis (Physiological effect) Kecanduan glukosa darah meninggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.
- e. Dampak Kesehatan (Health effect) Sakit kepala dan migran, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psiko-somatis. Dampak kesehatan sangat berdampak pada perusahaan, karena kondisi kesehatan yang buruk oleh karyawan akan memaksa karyawan tersebut meninggalkan pekerjaannya dalam satuan waktu. Kondisi ini akan menyebabkan pekerjaan yang terdapat dalam satu perusahaan akan terbengkal karena ditinggal oleh karyawan yang sedang sakit tersebut.
- f. Dampak Organisasi (Organizational effect) Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

Keenam jenis tersebut tidak mencakup seluruhnya, juga tetapi tidak terbatas ada dampak-dampak dimana ada kesepakatan universal dan untuk hal itu ada bukti ilmiah yang jelas. Kesemuanya hanya mewakili beberapa dampak potensial yang sering dikaitkan dengan stres. Akan tetapi, jangan diartikan bahwa stres selalu menyebabkan dampak seperti yang disebutkan di atas

2.3 Konflik Kerja

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa

juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik juga dapat diartikan sebagai hubungan antara dua pihak atau lebih (individu atau kelompok) yang memiliki tujuan atau kepentingan yang berbeda. Konflik tidak hanya terjadi antar pribadi atau antar kelompok, akan tetapi dapat juga terjadi dengan diri sendiri.

Perbedaan harapan dengan realita yang terjadi akan menyebabkan konflik pada diri sendiri. Konflik biasanya dilatarbelakangi oleh individu maupun kelompok karena ketidakcocokan atau perbedaan pendapat dalam hal tujuan yang akan dicapai

2.3.1 Pengertian Konflik Kerja

Tidak terjadi definisi singkat mengenai konflik, tetapi pendapat yang paling umum adalah bahwa konflik merupakan sebuah persepsi. Jika tidak ada seorang pun yang menyadari suatu konflik, maka pada umumnya tidak ada konflik yang terjadi. Juga diperlukan untuk memulai proses konflik yang merupakan pertentangan atau ketidaksesuaian dan interaksi.

Kita mendefinisikan konflik secara luas sebagai sebuah proses yang dimulai ketika salah satu pihak memandang pihak lainnya telah memengaruhi secara negative atas sesuatu hal yang dipedulikan oleh pihak yang pertama.

Konflik menggambarkan poin dimana aktivitas yang sedang berlangsung ketika interaksi menjadi ketidaksepakatan antar pihak. Terdapat kisaran yang luas mengenai pengalaman orang yang terlibat dalam konflik di dalam organisasi: ketidaksesuaian tujuan, perbedaan atas interpretasi kenyataan, ketidaksepakatan yang berdasarkan ekspektasi atas perilaku, dan sebagainya.

2.3.2 Teori-Teori Konflik Kerja

Definisi kita mencakup level konflik secara lengkap dari tindakan yang terang-terangan dan kejam terhadap bentuk dari ketidaksepakatan yang hamper tidak kentara.

Berikut beberapa pengertian konflik menurut para ahli:

- a. Robbins dan Judge, konflik merupakan suatu proses yang dimulai ketika satu pihak merasa bahwa pihak lain telah dipengaruhi secara negatif, atau tentang memengaruhi secara negative, tentang suatu yang diketahui pihak pertama.
- b. McShane dan Von Glinow memberikan definisi konflik sebagai suatu proses dimana satu pihak merasa bahwa kepentingannya ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh pihak lain.
- c. Kreitner dan Kinicki memberikan definisi konflik sebagai sesuatu proses dimana satu pihak merasa bahwa kepentingannya telah ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh pihak lainnya

Dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat dirumuskan bahwa pada dasarnya konflik adalah proses atau hasil interaksi dimana pihak pertama merasa bahwa kepentingannya ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh pihak lainnya.

Selain melibatkan dua pihak atau lebih, konflik juga dapat terjadi terhadap diri sendiri. Harapan yang tidak sesuai dengan realitas yang ada dapat menciptakan konflik pada diri sendiri yang disebut konflik interpersonal.

2.3.3 Pandangan Tradisional Atas Konflik

Ketidak sepakatan atas peranan konflik dalam kelompok dan organisasi. Salah satu pemikiran ilmu menyatakan bahwa konflik harus dihindari yang mana mengindikasikan kegagalan fungsi didalam kelompok.

Kita menyebut ini sebagai pandangan tradisional. Pandanga tradisional atas konflik sejalan dengan tingkah laku mengenai perilaku kelompok yang berlaku pada tahun 1930-an hingga 1940-an.

Konflik dipandang sebagai hasil atas disfungsional (kegagalan fungsi) akibat komunikasi yang buruk, kurangnya keterbukaan dan kepercayaan diantara orang-orang. Serta kegagalan dari para manajer untuk menjadi responentif terhadap kebutuhan dan aspirasi para karyawan mereka.

Konflik dipandan dengan istilah kekerasan, penghancuran, dan ketidakrasionalan. Sementara anggapan bahwa seluruh konflik itu buruk dan harus dihindari tentu saja menawarkan sebuah kedekatan yang sederhana untuk melihat pada perilaku orang yang menciptakan ketidaksepakatan, para peneliti menyadari bahwa beberapa level konflik menjadi tak terelakkan.

Kita hanya memerlukan studi mengenai penyebab konflik dan memperbaiki kegagalan fungsi tersebut untuk meningkatkan kinerja kelompok dan organisasi.

2.3.4 Pandangan Interaksionis Atas Konflik

Sudut pandang lainnya tidak hanya berpendapat bahwa konflik dapat merupakan paksaaan yang positif dalam kelompok tetapi juga beberapa konflik sangat diperlukan bagi kelompok untuk bekerja dengan lebih baik.

Pandangan interaksionis atas konflik mendorong konflik atas dasar bahwa kerja sama kelompok yang harmonis, damai, dan tenang rentang untuk menjadi statis, acuh tak acuh, dan tidak responsif terhadap kebutuhan untuk perubahan dan inovasi.

Kontribusi utama dari pandangan ini adalah memahami bahwa level konflik yang minimal dapat membantu menjaga suatu kelompok menjadi bersemangat, kritis terhadap diri sendiri, dan kreatif.

2.3.5 Tipe- tipe Konflik

Ada beberapa tipe konflik yang harus dikenali, antara lain:

- a. Konflik Tugas Konflik tugas adalah konflik atas isi dan sasaran pekerjaan, dengan kata lain konflik yang berkenaan dengan pekerjaan itu sendiri. Konflik ini sangat kompleks karena adanya perbedaan tujuan dari satu pihak dengan pihak lainnya sering saja terjadi suatu perusahaan. Contoh: konflik yang terjadi antara bagian penjualan dan bagian keuangan, untuk menaikkan volume penjualan maka bagian penjualan menempuh melakukan penjualan secara kredit, akan tetapi bagian keuangan harus menjaga tingkat likuiditas, maka penjualan secara kredit harus dibatasi. Dalam menangani hal ini, perlu sebuah upaya komunikasi yang harus dijalin dengan baik antar divisi agar perbedaan pandangan tersebut dapat memberikan sebuah keputusan yang baik.
- b. Konflik Hubungan Konflik yang terjadi berdasarkan hubungan interpersonal (antar perorangan). Contoh: ketidaksenangan bawahan terhadap atasannya

(secara pribadi) akan menimbulkan ketidakserasian dan menghambat penyelesaian tugas.

- c. Konflik Proses Konflik proses proses konflik atas cara melakukan pekerjaan, ini bisa terjadi bila tidak ada aturan tentang pembagian tugas dan wewenang masing-masing orang atau bagian. Konflik akan terjadi tentang siapa dan harus berbuat apa.

2.3.6 Faktor-faktor Penyebab Konflik

Jika organisasi kaku, tetap bertahan terhadap perubahan, maka konflik tidak akan bisa disembuhkan dan ini akan menyebabkan menimbulkan konflik organisasi yang baru dan akan terus ada selama sebuah perusahaan mau mengikuti perubahan yang ada.

Dalam informasi, dimana tiap bagian akan tergantung satu dari yang lain dalam informasi. Perlu sebuah perusahaan untuk melakukan perubahan agar tetap eksis dalam sebuah persaingan. Untuk mencegah terjadinya konflik organisasi dalam informasi maka sangat penting untuk mengetahui faktor-faktor konflik.

Menurut Nitisemito faktor-faktor konflik adalah sebagai berikut :

1. Perbedaan pendapat
2. Salah paham
3. Merasa dirugikan
4. Perasaan yang selalu sensitive

Faktor-faktor penyebab konflik ini bisa dimanfaatkan sebagai sumber untuk menghindari konflik, agar kondisi dalam suatu organisasi atau perusahaan tidak

terpecah belah. Dilain pihak faktor-faktor penyebab ini juga bisa diman-faatkan untuk menciptakan konflik guna perkembangan organisasi atau perusahaan.

2.3.7 Indikator-Indikator Konflik Kerja

Menurut Flippo dalam Ria Puspita Sari 2015, yang menjadi indikator-indikator didalam konflik kerja adalah :

- a. Percekcokan atau perdebatan (kontroversi). Perdebatan adalah hal atau keadaan dimana tersejadinya percekcokan yang dapat menimbulkan perselisihan diantara para karyawan.
- b. Ketegangan masalah pribadi Ketegangan yang dialami oleh para karyawan baik yang didapat dari internal perusahaan maupun dari ekstrenal perusahaan akan mempengaruhi psikologi karyawan sehingga akan sensitif dalam berkomiikasi dengan karyawan lainnya.
- c. Visi yang berbeda dalam pekerjaan Adanya tujuan yang berbeda antara karyawan dengan karyawan lain dalam bentuk penyelesaian pekerjaan dapat menjadi masalah dalam penyelesaian pekerjaan, hal ini dikarenakan dalam melihat penyelesaian pekerjaan, karyawan punya cara dan tujuan tersendiri yang menurutnya lebih baik baik dibanding dengan pihak lainnya. Oleh karena itu perlu komunikasi yang baik dalam melihat visi tersebut.
- d. Perbedaan pendapat. Perbedaan pendapat dalam bekerja menjadi pemicu utama yang dapat menyebabkan perselisihan.
- e. Perbedaan dalam menentukan penyebab permasalahan Adanya perbedaan pendapat mengenai akar permasalahan akan menye-babkan perselisihan yang

terus berlanjut karena dalam penyelesaian masalah perlu mengidentifikasi masalah yang sama antar karyawan.

- f. Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan Ketika terjadi masalah dalam sebuah pekerjaan, perlu adanya upaya penyelesaian masalah. Dalam penentuan masalah terkadang terdapat perbedaan dalam hal bentuk penyelesaiannya. Hal ini akan menjadi perbedaan pendapat lagi bagi karyawan.
- g. Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian konflik pekerjaan akan menjadi masalah yang sama dengan perbedaan dalam penentuan penyelesaian masalah.
- h. Konflik emosional Konflik emosi yang ada menjadi hal utama dan menjadi faktor utama yang dapat memicu konflik yang paling besar dalam bekerja, karena ini akan menjadi asal muasal perpecahan yang ada.

Konflik emosional member dampak yang luas karena karyawan dapat saling menghindar satu sama lain karena adanya perasaan saling menghindar satu sama lain.
- i. Perselisihan pribadi Perselisihan pribadi atau perpecahan antar pribadi sering muncul dalam dunia kerja, ketika tidak dapat dikontrol maka menjadi konflik yang berkelanjutan dan dapat dibawa ke dalam dunia kerja.

Ini dapat berdampak negatif bagi perusahaan tempat mereka bekerja karena akan menciptakan suasana yang cukup tegang dalam bekerja.
- j. Lelah secara mental dengan pekerjaan Beban berlebih yang didapat tempat kerja menjadi pemicu kelelahan dalam bekerja.

Dalam posisi ini, karyawan akan sensitif dengan lingkungan sekitarnya. Pada posisi ini karyawan akan cepat marah, keadaan emosionalnya menjadi tidak stabil.

2.4 Pengertian Kinerja

2.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja pada dasarnya merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan serta melihat waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam penyelesaian pekerjaannya.

Terdapat beberapa pendapat tentang definisi kinerja yang dikemukakan oleh para pakar dan ahli dengan formulasi definisi yang berbeda-beda.

Berikut pengertian kinerja menurut para ahli:

- a. Rue dan Byar mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil.
- b. Interplan mengatakan bahwa kinerja adalah berkaitan dengan operasi, aktivitas program visi dan misi perusahaan.
- c. Murphy dan Cleveland mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan.
- d. Kusriyanto dalam Mangkunegara mendefinisikan kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).
- e. Menurut Lhutan dalam Hamzah dan Nina dengan pendekatan tingkah laku menyatakan bahwa “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas seseorang yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan”.

Definisi diatas dipahami bahwa pada kinerja terdapat standar ukuran tertentu untuk mengetahui keberhasilan dan prestasi seseorang atau kelompok. Standar ukuran tersebut dapat berbentuk jumlah hasil pekerjaan atau kuantitas dan mutu atau kualitas pekerjaannya.

Artinya, seseorang atau kelompok dapat dikategorikan memiliki kinerja baik, ketika kinerjanya sesuai atau lebih tinggi dari standar yang telah ditentukan. Sebaliknya, apabila kinerja seseorang atau kelompok dapat dikategorikan buruk jika lebih rendah dari standar yang telah ditetapkan.

Dari pernyataan tersebut maka dipertegas kembali menurut Mangkunegara yang mengatakan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja sangat penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Istilah kinerja sendiri merupakan tujuan dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

2.4.2 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode waktu tertentu.

Selanjutnya menurut Gomes dalam Mangkunegara mengatakan bahwa defenisi kerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas sering

dihubungkan dengan produktifitas. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari seorang karyawan pada sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan serta penempatan karyawan sesuai dengan keahlian atau bidangnya.

Sebuah perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja pada karyawannya. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson penilaian kinerja (performances appraisal) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut pada karyawan.

Menurut Bernadin dan Russel “performances is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”. Penilaian kinerja memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja. Penilaian hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja.

Dari hasil penilaian kinerja ini maka dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan atau dengan kata lain, kinerja merupakan hasil kerja konkret yang dapat diamati dan dapat diukur

2.4.3 Indikator Kinerja

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya.

Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu,

seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya.

Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan Zaputri mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Kuantitas kerja Kuantitas kerja yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang karyawan dalam waktu yang telah ditetapkan dalam suatu perusahaan.

Menurut Wungu dan Brotoharsojo bahwa Quantity (kuantitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.

Sedangkan menurut Wilson dan Heyyel mengatakan bahwa Quantity of Work (kuantitas kerja) adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari banyaknya jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaannya yang dapat dikerjakan serta penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

- b. Kualitas kerja Kualitas kerja yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi. Menurut Matutina kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

- a) Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
 - b) Keterampilan (skill), kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan.
 - c) Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab
- c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan, dengan kata lain bahwa penyelesaian kerja dengan orientasi standar waktu yang telah ditetapkan

2.4.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Para pemimpin organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan menurut Prawirosentono sebagai berikut:

- a. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi organisasi.

Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas efektif atau tidak. Artinya efektifitas kelompok (organisasi) bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, sedangkan efisien berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Agar tercapai tujuan yang diinginkan organisasi, salah satu yang perlu mendapat perhatian adalah yang berkaitan dengan wewenang dan tanggung jawab para peserta yang mendukung organisasi tersebut.

b. Otoritas dan tanggung jawab.

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas.

Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi hak dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi mendukung kinerja karyawan tersebut, kinerja karyawan akan dapat terwujud apabila karyawan mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.

c. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan.

Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan maka dapat menggambarkan adanya disiplin yang baik.

Masalah disiplin para karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberi corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai, apabila kinerja individu maupun kinerja kelompok dapat ditingkatkan. Untuk itu diperlukan inisiatif dari para karyawannya dalam melaksanakan tugas.

d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide yang merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik. Atasan yang buruk akan selalu mencegah inisiatif bawahan, lebihlebih bawahan yang kurang disenangi. Bila atasan selalu menghambat setiap inisiatif, tanpa memberikan penghargaan berupa argumentasi yang jelas dan mendukung, dapat menyebabkan organisasi akan kehilangan energi atau daya dorong untuk maju.

2.5 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini untuk mewujudkan arah dari pemecahan dan penganalisa masalah yang dihadapi, maka terlebih dahulu perlu dikemukakan gambaran yang berupa kerangka pemikiran berdasarkan jurnal penelitian-penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

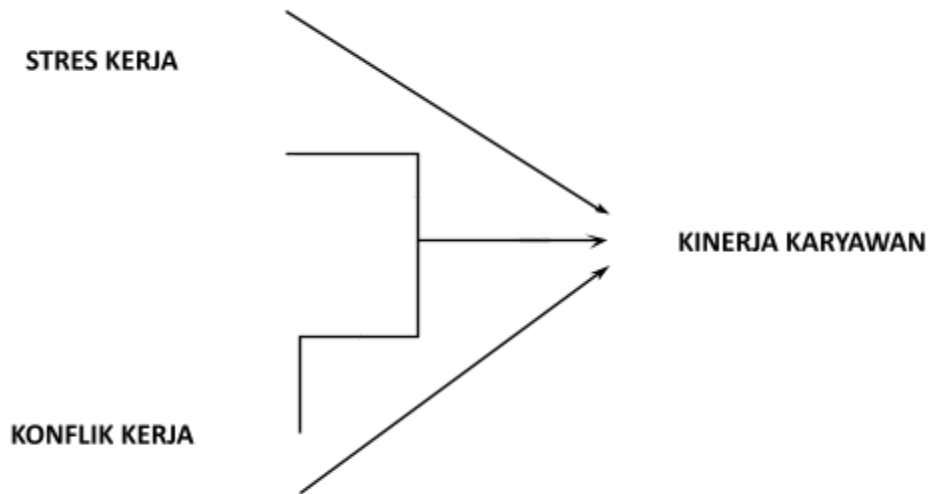
Pada jurnal penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Edi Sutrisno (2012) dengan menggunakan metode asosiatif menunjukkan hasil bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pada jurnal penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Henda Dwi Piana (2017) dengan menggunakan metode regresi linear berganda menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan pernyataan diatas maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini mengenadung tiga variabel, yaitu variabel Stres kerja, konflik kerja dan kinerja karyawan. Yang menjadi variabel *independent* (bebas) adalah (X_1) stress kerja dan (X_2) konflik kerja, dan variabel dependent (terikat) adalah (Y) kinerja karyawan.

Berdasarkan definisi operasional variabel yang dikemukakan sebelumnya maka peneliti merumuskan mekanisme penganalisaan variabel dibawah ini

Tabel 3.1

Operasional Variabel Penelitian

NO	VARIABEL	DIMENSI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
1	STRES KERJA (X_1)	1. Perilaku Pribadi 2. Dukungan Sosial 3. Lingkungan Buruk 4. Beban Kerja 5. Situasi Rumah dan Pekerjaan	a. Intimidasi dan tekanan Perbedaan antara tuntutan dengan fasilitas yang ada b. Ketidak sesuaian dengan pekerjaan c. Pekerjaan yang berbahaya d. Beban lebih	Likert 5= Sangat setuju 4= Setuju 3= Ragu-ragu 2= Tidak setuju 1= Sangat tidak setuju

			e. Harapan yang tidak sesuai	
2	KONFLIK KERJA (X ₂)	1. Konflik Tugas 2. Konflik Hubungan 3. Konflik Proses	a. Perdebatan atau percekcoakan b. Ketegangan masalah pribadi c. Visi yang berbeda dengan dalam pekerjaan d. Perbedaan pendapat e. Perbedaan dalam menentukan penyebab masalah f. Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan g. Perbedaan dalam menentukan cara menyelesaikan konflik Konflik emosional h. Perselisihan pribadi	Likert 5= Sangat setuju 4= Setuju 3= Ragu-ragu 2= Tidak setuju 1= Sangat tidak setuju

			i. Lelah secara mental	
3	KINERJA KARYAWAN (Y)	1. Kuantitas kerja 2. Kualitas kerja 3. Ketepatan waktu 4. Kerja sama 5. Inisiatif	a. Kerapihan b. Ketelitian c. Hasil kerja d. Kecepatan e. Kemampuan f. Mengambil keputusan g. Menjalin kerjasama h. Kekompakan i. Menciptakan ide-ide baru	Likert 5= Sangat setuju 4= Setuju 3= Ragu-ragu 2= Tidak setuju 1= Sangat tidak setuju

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Naga Swalayan cabang Pekayon yang beralamat di Jl. Raya Pekayon No.29, Pekayon, Bekasi Selatan

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian ini dilaksanakan sejak dikeluarkannya surat perizinan melakukan penelitian dalam waktu kurang lebih dua bulan, yaitu dimulai dari bulan April hingga Juni.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Pada penelitian ini penulis menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2015), data primer merupakan data yang dikumpulkan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Metode pengambilan data primer yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah melalui kuesioner dan wawancara. Data primer didalam penelitian ini yaitu persepsi daripada responden-responden yang berkaitan dengan variabel penelitian ini.

Kemudian penulis melakukan penelitian dengan menggunakan data sekunder. Menurut Suryani dan Hednriadi (2015), menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, atau sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

Metode pengumpulan data sekunder yang digunakan oleh penulis yaitu metode dokumentasi. Data sekunder pada penelitian ini yaitu data-data mengenai perusahaan, yaitu tentang profil PT. Naga Swalayan.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013) mengatakan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan menurut Umar (2011), populasi adalah elemen yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan PT. Naga Pasar Swalayan cabang Pekayon yang berjumlah 40 orang.

3.4.2 Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* atau metode sampling jenuh. Pada teknik penentuan ini sampel ini semua anggota populasi digunakan sebagai sample Sugiyono (2013). Adapun pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dimana pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Naga Swalayan cabang Pekayon yang berjumlah 40 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

1) Angket (Kuesioner)

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk angket. Jenis angket yang penulis gunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya.

Adapun alasan penulis menggunakan angket tertutup adalah:

- a. Angket tertutup memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban.
- b. Angket tertutup lebih praktis.
- c. Keterbatasan waktu penelitian.

Dalam melakukan pengukuran atas jawaban dari angket-angket tersebut yang diajukan kepada responden, skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.2
Skala Likert

<u>Pilihan Jawaban</u>	<u>Singkatan</u>	<u>Bobot Nilai</u>
<u>Sangat Setuju</u>	SS	5
<u>Setuju</u>	S	4
<u>Kurang Setuju</u>	KS	3
<u>Tidak Setuju</u>	TS	2
<u>Sangat Tidak Setuju</u>	STS	1

Sumber : Sugiyono (2015: 107)

2) Wawancara

Penelitian ini pula menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab langsung dengan karyawan PT. Naga Swalayan cabang Pekayon untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian.

Karena data ini bersifat ordinal, maka selanjutnya nilai-nilai dari alternative tersebut dijumlahkan untuk setiap responden. Jawaban responden diberi skor dengan menggunakan skala Likert yang telah digambarkan seperti diatas.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Dalam studi kepustakaan ini penulis mengumpulkan dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teori dan konsep dasar tersebut penulis peroleh dengan cara menelaah berbagai macam bacaan seperti buku, jurnal, dan bahan bacaan relevan lainnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan tiap data yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik Sugiyono (2016), dan dalam perhitungan analisis data menggunakan alat bantu berupa program komputerisasi yaitu aplikasi SPSS versi 24.00 untuk sistem operasi *windows*.

3.6.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan adakah pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja.

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Maka variabel tersebut valid sedangkan jika r hitung $<$ r tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama.

Menurut Sugiyono (2017), realibilitas adalah unstrume yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Sesuatu dikatakan reliable atau dipercaya jika nilai dari koefisien *Cronbach Alpha* $>$ 0,6, sedangkan jika *Cronbach Alpha* $<$ 0,6, maka data tersebut tidak reliable.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2011), asumsi model liner klasik adalah tidak terdapat normalitas, linieritas, multikolinieritas, heteroskedasitas, dan data terdistribusi secara normal.

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013), model regresi yang baik adalah model model regresi yang berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data penelitian kita berdistribusi normal atau tidak. Pengujian menggunakan alat bantu berupa aplikasi SPSS, yaitu dengan mengamati grafik *Normal Probability Plot* dan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*.

Regresi dikatakan memiliki distribusi normal jika dalam grafik *Normal Probability Plot* menunjukkan titik-titik yang menyebar di sekitar garis lurus diaonal dan mengikuti garis normalitas, serta berada di sekitar dan sepanjang garis 45°. Pada uji *Kolmogorov-Smirnov*, data dikatakan residual berdistribusi normal jika signifikansinya $> 0,05$ ($\alpha=5\%$).

2. Uji Linearitas

Menurut Ghozali (2011), uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Didalam penelitian ini, uji linearitas yang digunakan oleh penulis adalah metode *Durbin Watson*, jika ditemukan adanya autokorelasi, maka spesifikasi model regresi tersebut adalah salah. Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Cara yang digunakan untuk menguji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW-Test). Langkah pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai *Durbin Watson* dengan nilai tabel, jika signifikan atau berada pada daerah autokorelasi positif, maka terjadi kesalahan model. Jika $du < d < 4 - du$, maka keputusannya adalah tidak terdapat autokorelasi, sehingga model regresi yang digunakan sudah benar dalam bentuk linear dan tidak dalam bentuk kuadrat atau lainnya.

3. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013), uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel independent dalam model regresi.

Jika terjadi korelasi antar variabel independent maka hal ini berarti terdapat multikolinearitas dan persamaan regresi ganda yang akan terbentuk tidak dapat digunakan untuk peramalan.

Oleh karena itu, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independentnya. Ada tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka dalam model regresi tidak ada multikolinearitas (Priyatno, 2012).

4. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013), uji heteroskedastisitas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan lainnya.

Untuk menguji ada tidaknya masalah heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat apakah terdapat pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara *SRESID* dan *ZPRED* dimana sumbu Y adalah *residual* dan sumbu X adalah X yang telah diprediksi.

Apabila terdapat pola tertentu secara teratur pada grafik *scatterplot*, maka terdapat indikasi bahwa terdapat heteroskedastisitas. Apabila tidak terdapat pola yang jelas, maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.6.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi jawaban responden mengenai variabel penelitian yaitu Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kinerja Karyawan.

Pada penelitian ini deskripsi jawaban responden dilakukan dengan melihat nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. *Mean* adalah nilai rata-rata dari keseluruhan responden, sedangkan standar deviasi merupakan variasi dari jawaban responden.

3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Supranto (2012), regresi linear berganda adalah metode analisis yang tepat dipergunakan kalau masalah penelitian (*research problem*) melibatkan suatu variabel tak bebas Y yang metric yang dipengaruhi atau terkait dengan lebih dari satu variabel bebas X yang metric dan non-metric.

Tujuan analisis ini untuk memperkirakan atau meramalkan nilai Y, kalau semua variabel bebas X sudah diketahui nilainya, dengan menggunakan persamaan regresi

linear berganda yang dibentuk dengan menggunakan metode kudrat terkecil (*least square method*).

Disamping itu juga untuk mengetahui besarnya pengaruh setiap variabel bebas yang terdapat dalam persamaan. Model regresi linear berganda, dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kinerja karyawan

X₁ = Stres Kerja

X₂ = Konflik kerja

b₀ = Parameter konstanta

b₁ dan b₂ = Parameter penduga

ε = Epsilon merupakan kesalahan pengganggu (*disturbance's error*), yaitu kesalahan terjadi pada perkiraan atau ramalan nilai Y yang disebabkan oleh karena masih ada faktor lain yang mempengaruhi Y.

3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi

adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel-variabel dependent amat terbatas.

Nilai *adjusted* R^2 yang semakin besar (mendekati 1) menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika *adjusted* R^2 semakin kecil (mendekati 0), maka dapat dikatakan pengaruh variabel bebas (X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y).

3.6.6 Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2013), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependent.

Langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a).

1) $H_0 : \beta_I = 0$ = Variabel independent (X_i) tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependent (Y).

2) $H_a : \beta \neq 0$ = Variabel independent (X_i) berpengaruh positif terhadap variabel dependent (Y).

b. Membandingkan hasil besarnya peluang melakukan kesalahan (tingkat signifikansi) yang muncul, dengan tingkat peluang munculnya kejadian (probabilitas) yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05 pada output, guna mengambil keputusan menolak atau menerima hipotesis nol (H_0).

- 1) Apabila signifikansi $> 0,05$, maka keputusannya adalah menerima H_0 dan menolak H_a .
 - 2) Apabila signifikansi $< 0,05$, maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_a .
- c. Membandingkan nilai statistik t hitung dengan nilai statistik tabel yaitu sebagai berikut:
- 1) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, yang berarti variabel X_i tidak berpengaruh positif dengan variabel Y .
 - 2) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, yang berarti variabel X_i berpengaruh positif dengan variabel Y .

Cara menghitung menggunakan formula yang dijabarkan dibawah ini, yaitu:

$$t_{hitung} = \frac{b - \beta}{S_e}$$

Dimana:

β = Parameter yang diestimasi

b = Koefisien regresi

S_e = Standar *error*

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependent (Ghozali, 2011). Digunakan

untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent (X_1 dan X_2) secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Y) yaitu kinerja karyawan.

Langkah-langkah pengujiannya yaitu:

1) Merumuskan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a) yaitu:

$H_0 : \beta_i = b_1 = b_2 = 0$ = Variabel independent (X_1 dan X_2) tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependent (Y).

$H_a : \beta_i \neq b_1 \neq b_2 \neq 0$ = Variabel independent (X_1 dan X_2) berpengaruh positif terhadap variabel dependent (Y).

2) Membandingkan hasil besarnya peluang melakukan kesalahan (tingkat signifikansi) yang muncul, dengan tingkat peluang munculnya kejadian (probabilitas) yang ditentukan sebesar 5% atau

0,05 pada output, guna mengambil keputusan menolak atau menerima hipotesis nol (H_0).

a. Apabila signifikansi $> 0,05$, maka keputusannya adalah menerima H_0 dan menolak H_a .

b. Apabila signifikansi $< 0,05$, maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_a .

3) Membandingkan nilai statistik F hitung dengan nilai statistik F tabel yaitu:

Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh secara simultan.

4) Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh secara simultan.

Cara menghitung F_{hitung} yaitu:

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

Dimana:

R^2 = Koefisien determinasi (korelasi berganda)

K = Banyaknya variabel bebas

N = Banyaknya sampel

5) Menentukan nilai kritis (F-tabel)

Dengan tingkat signifikansi adalah 5% ($\alpha = 0,05$), sedangkan *degree of freedom* (df) pembilang sebesar k-2 dan df untuk penyebut sebesar n-k, dimana k adalah jumlah variabel bebas dan n adalah jumlah sampel, maka akan diperoleh nilai F-tabel.