

PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SUMBER GRAHA SEJAHTERA LUWU

Amiruddin D

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo
Jalan Jendral Sudirman Km. 03 Binturu Wara Selatan Kota Palopo
Sulawesi Selatan 91992

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1). Pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan. (2). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. (3). Pengaruh konflik kerja dan stres kerja kinerja karyawan pada PT.Sumber Graha Sejahtera Luwu. Metode penelitian adalah kuantitatif yang bersifat sebab akibat atau kausal dengan teknik regresi linear berganda. Populasi adalah seluruh karyawan yang berjumlah 73 karyawan dengan sampel 73 karyawan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1). Hasil uji T menunjukkan bahwa Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (2). Hasil uji T menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (3). Hasil uji T menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, dan variabel stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Konflik Kerja,Stres Kerja,Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to determine: (1). The effect of work conflict on employee performance. (2). The effect of work stress on employee performance. (3). The effect of work conflict and work stress on employee performance at PT.Sumber Graha Sejahtera Luwu. The research method is quantitative which is causal or causal with multiple linear regression techniques. The population is all employees, totaling 73 employees with a sample of 73 employees using a questionnaire. The results of this study indicate that: (1). T test results show that work conflict has a significant effect on employee performance. (2). T test results show that work stress has no significant effect on employee performance. (3). T test results show that work conflict has a significant effect on employee performance variables, and work stress variables have no effect on employee performance.

Keywords: Work Conflict, Job Stress, Employee Performance

1.1. Latar Belakang

Dalam suatu organisasi atau perusahaan dan masyarakat pada umumnya sering kita mendengar perselisihan yang terjadi bahkan dalam hitungan menitpun kita dapat menemukan perselisihan, pemicu dari perselisihan ada banyak salah satunya adalah perbedaan pendapat yang terjadi. Kita sering melihat dalam kehidupan nyata ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan atau aturan kemudian aturan tersebut tidak relevan dengan masalah yang ada, maka ada yang mekukan komentar melalui sosial media maupun secara langsung dalam bentuk demonstrasi, ini adalah salah satu contoh kasus dasar konflik itu berasal. Pengertian itu sendiri berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih bahkan juga dalam bentuk kelompok di mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.

Ada banyak masalah yang terjadi pada diri seseorang maupun kelompok sehingga perlu kekuatan mental yang kuat agar dapat menyelesaikan segala masalah yang ada. Ada banyak faktor yang dapat menimbulkan masalah dan cara penyelesaiannya pun juga berbeda. Dari masalah yang ada harus mampu di atasi karna dampak dari masalah yang besar dapat membuat seseorang stres dan takmampu berfikir normal. Stres merupakan suatu kondisi jiwa seseorang yang berfungsi secara tidak normal.

Kedua masalah diatas merupakan masalah yang umum dan sering di depati dalam suatu perusahaan sehingga dalam kesempatan ini penulis mencoba mencari jawaban dari masalah yang ada, lebih tepatnya penulis ingin mengetahui apakah konflik dan stres kerja yang terjadi pada kariawan berpengaruh atau tidak terhadap kinerja kariawan dalam suatu perusahaan tempat ia

bekerja. sehingga hasil dari karya ilmiah ini nantinya diharapkan bisa menjadi solusi bagi manajer perusahaan dalam mengatasi masalah terhadap karyawannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ressay Julianti Sibuea (2017) terdapat pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian Gabreila Wenur (2018), yang mengatakan bahwa konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya penelitian tentang stres kerja terhadap kinerja karyawan menurut Gabreila Wenur (2018) yang mengatakan bahwa stres kerja secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Muhamad Rosidan Anwari (2016) yang mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh research gap pada penelitian-penelitian terdahulu.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas untuk itu peneliti berupaya untuk membuktikan hasil dari Pengaruh Konflik kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu?
3. Apakah konflik dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara simultan pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu.

2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu.
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stress kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan teori

1. Konflik kerja

Konflik Panji (2010) Konflik adalah sikap saling mempertahankan diri sekurang-kurangnya diantara dua kelompok, yang memiliki tujuan dan pandangan berbeda, dalam upaya mencapai satu tujuan sehingga mereka berada dalam posisi oposisi, bukan kerjasama.

Konflik kerja adalah ketidaksesuaian, perselisihan dan pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan karena adanya hambatan atau perbedaan komunikasi, persepsi, status, nilai, tujuan dan sikap sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. Konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di antara individu maupun intrn entitas sosial seperti individu, kelompok ataupun organisasi.

a. Jenis-Jenis Konflik kerja

- 1) Konflik vertikal yaitu konflik yang terjadi antar tingkatan atas terhadap tingkatan bawah seperti atasan terhadap bawahan, orang tidak punya terhadap orang kaya, konflik antara bawahan atau karyawan terhada atasan atau manajer (pimpinan).
- 2) Konflik horizontal merupakan konflik yang terjadi antara individu atau kelompok sederajat atau sekelas seperti perusahaan satu dengan yang lainnya atau antar bagian dalam perusahaan.
- 3) Konflik diagonal yaitu konflik yang terjadi karena ketidakadilan pembagian sumberdaya ke seluruh bagian perusahaan yang membutuhkan

b. Cara Mengatasi Konflik Kerja

Menurut Dunnette (1976) dalam Usman (2013:507) ada lima strategi mengatasi konflik, yaitu :

1) *Forcing* (pemaksaan).

Cara ini menggunakan ancaman, taktik-taktik dan kekerasan. Cara ini dilakukan untuk memberikan penekanan kepada lawan yang membuat lawan melakukan tindakan yang sesuai dengan keinginan. Pemaksaan ini dapat dilakukan pada saat tertentu misalnya perusahaan menginginkan perubahan dalam keadaan yang mendesak. Namun dampak dari pemaksaan tersebut dapat menimbulkan perlawanan secara terbuka dan tersembunyi (sabotase)

2) *Avoiding* (penghindaran).

Penghindaran ini berarti menjauh dari lawan konflik. Cara ini dapat dilakukan apabila konflik yang terjadi di antara keduanya tidak memiliki kebutuhan lanjutan atau lebih lanjut yang berhubungan dengan lawan konflik.

3) *Compromising* (pengompromian).

Cara ini dilakukan agar kedua belah pihak yang berkonflik dapat memperlihatkan keahlian atau kemampuan yang lebih unggul dari lawan konfliknya. Cara ini akan berhasil jika di antara kedua belah pihak saling percaya dan saling menghargai.

4) *Collaborating*

Collaborating yang berarti bahwa kedua belah pihak yang berkonflik masih sama-sama mempertahankan keuntungannya yang besar bagi dirinya maupun kelompoknya.

5) *Smoothing* (penghalusan) atau *conciliation*

Merupakan tindakan yang dilakukan untuk menyatukan kembali kedua belah pihak yang konflik. *Conciliation* berbentuk mencari perhatian (menjilat) dan pengakuan. *Conciliation*

cocok digunakan apabila kesepakatan awal sudah tidak cocok lagi diterapkan dalam hubungan kerja sama.

2. Stres Kerja

a. Pengertian Stres

adalah gangguan pada tubuh dan pikiran yang disebabkan oleh perubahan dan tuntutan kehidupan (Vincent Cornelli, dalam Jenita DT Donsu, 2017). Menurut Charles D. Spielberger, menyebutkan stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang misalnya objek dalam lingkungan atau sesuatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga bias diartikan sebagai tekanan, ketegangan, gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang (Jenita DT Donsu, 2017). Cofer & Appley (1964) menyatakan bahwa stres adalah kondisi organik seseorang pada saat ia menyadari bahwa keberadaan atau integritas diri dalam keadaan bahaya, dan ia harus meningkatkan seluruh energy untuk melindungi diri (Jenita DT Donsu, 2017). Cranwell-Ward (1987) menyebutkan stres sebagai reaksi-reaksi fisiologik dan psikologik yang terjadi jika orang mempersepsi suatu ketidakseimbangan antara tingkat tuntutan yang dibebankan kepadanya dan kemampuannya untuk memenuhi tuntutan itu (Jenita DT Donsu, 2017). Anggota IKAPI (2007) menyatakan stres adalah reaksi non-spesifik manusia terhadap rangsangan atau tekanan (*stimulus stressor*). Stres merupakan suatu reaksi adaptif, bersifat sangat individual, sehingga suatu stres bagi seseorang belum tentu sama tanggapannya bagi orang lain (Jenita DT Donsu, 2017).

Stres adalah segala sesuatu di mana tuntutan non-spesifik mengharuskan seorang individu untuk merespons atau melakukan tindakan (Potter dan Perry, dalam Jenita DT Donsu, 2017). Menurut Hawari (2008) bahwa Hans Selve menyatakan stres adalah respon tubuh yang sifatnya non-spesifik terhadap setiap tuntutan beban atasnya (Jenita DT Donsu, 2017). Stres didefinisikan

sebagai ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional, dan spiritual manusia, yang pada suatu saat dapat mempengaruhi keadaan fisik manusia tersebut. Stres dapat dipandang dalam dua acara, sebagai stres baik dan stres buruk (*distres*).

Wirawan (2012:13) stres merupakan reaksi yang tidak diharapkan muncul sebagai akibat tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang.

Siagian (2014:300) beranggapan bahwa stres merupakan kondisi dimana terjadi ketegangan yang mengakibatkan perubahan terhadap kondisi fisik, jalan pikiran, dan emosi. Apabila stres tersebut muncul dan lambat untuk di netralkan kembali maka akan berdampak negatif terhadap produktifitas kariawan maka harus menerima penanganan yang cepat.

b. Cara Mengatasi Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2000:158) menyatakan bahwa pola dalam menghadapi stress ada tiga, yaitu :

1. Pola sehat, yaitu melakukan kegiatan yang dapat membugarkan jiwa dan raga yang dilakukan sesuai protokol kesehatan yang ada.
2. Pola harmonis merupakan cara untuk mengatur waktu kegiatan pekerjaan agar dapat menyelesaikannya sesuai kemampuan dan waktu tepat
3. Pola psikologis, yaitu pola yang dihadapi oleh individu untuk mengatasi stres yang berdampak pada gangguan fisik dan social-psikologis. Pada pola ini, individu yang mengalami stress akan menyelesaikan tantangan dengan cara yang tidak memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu. Berbagai masalah yang buruk dapat timbul jika cara ini yang dilakukan.

3. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kata kinerja berawal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Jadi kinerja (prestasi kerja) memiliki pengertian bahwa hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dihasilkan oleh karyawan dalam mengerjakan tugasnya dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. (Mangkunegara,2000:67).

Menurut Notoatmodjo bahwa kinerja tergantung pada kemampuan pembawaan (*ability*), kemampuan yang dapat dikembangkan (*capacity*), bantuan untuk terwujudnya *performance* (*help*), insentif materi maupun nonmateri (*incentive*), lingkungan (*environment*), dan evaluasi (*evaluation*). Kinerja dipengaruhi oleh kualitas fisik individu (ketrampilan dan kemampuan, pendidikan dan keserasian), lingkungan (termasuk insentif dan noninsentif) dan teknologi. Secara umum kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Robbins (2001) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerjaan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Bastian (2001) menyatakan bahwa, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi. Anwar Prabu Mangkunegara (2000) berpendapat bahwa, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya Seymour (1991), kinerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan-pelaksanaan tugas yang dapat diukur. Kinerja sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Dalam suatu perusahaan kinerja karyawan akan berbeda satu sama lain walaupun mereka bekerja dalam satu bidang pekerjaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Moh. As'ad (2001), meliputi:

1. Faktor finansial, yaitu terpenuhinya kebutuhan finansial karyawan sesuai dengan pekerjaannya sehingga karyawan merasa tidak dirugikan dalam bekerja. Hal ini meliputi besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan fasilitas yang diberikan serta promosi.
2. Faktor fisik yaitu kondisi lingkungan kerja yang dapat memberikan kenyamanan saat bekerja. Hal ini meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan/suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.
3. Faktor sosial yaitu cara karyawan berinteraksi dengan karyawan lainnya, dengan atasan maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Hal ini meliputi rekan kerja yang kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, serta pengarahan dan perintah yang wajar.
4. Faktor psikologi yaitu faktor yang berhubungan dengan psikologi karyawan. Hal ini meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, bakat dan keterampilan.

HASIL PEMBAHASAN

A. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu

Berdasarkan uji T di peroleh hasil bahwa nilai T_{hitung} sebesar 3,877 lebih besar dari nilai T_{tabel} 1,994 maka secara parsial variabel konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Dengan demikian **Hipotesis 1** yang menduga konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dinyatakan **diterima**. Hal ini berarti semakin tinggi konflik kerja yang terjadi maka akan semakin berpengaruh terhadap kinerja karyawan. penelitian ini menunjukkan Secara parsial aktivitas konflik kerja yang terjadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Wahyudin dan Akdon (2005) : (85-86), yang menyatakan bahwa konflik dapat berpengaruh positif atau negatif terhadap kinerja organisasi bergantung pada sifat konflik dan pengelolaan yang dilakukan.

B. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Graha Sejahtera Cabang Luwu

Berdasarkan uji T diperoleh hasil T_{hitung} sebesar 4,037 lebih kecil dari nilai T_{tabel} sebesar 1,994 maka secara parsial variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Dengan demikian **Hipotesis 2** yang menduga bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dinyatakan **diterima**. penelitian ini menunjukkan Secara parsial aktivitas stres kerja yang terjadi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

C. Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Graha Sejahtera Cabang Luwu

Dari pengujian di atas menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 19,022 dan tingkat signifikan $0,00 <$ dari 0,05 yang artinya konflik dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu. Dengan demikian **Hipotesis 3** yang menduga bahwa variabel konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan dinyatakan **diterima**.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengetahuan dari penelitian “Pengaruh Konflik Kerja dan Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Sumber Graha Sejahtera Luwu” yang telah dilakukan, maka dapat 3 simpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Konflik kerja (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT.Sumber Graha Sejahtera Luwu. Berdasarkan uji T di peroleh hasil bahwa nilai T_{hitung} sebesar 3,877 lebih besar dari nilai T_{tabel} 1,993 maka secara parsial variabel konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu.
2. Stres kerja (X_2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Sumber Graha Sejahtera Luwu. Berdasarkan uji T diperoleh hasil bahwa nilai F_{hitung} sebesar 19,022 lebih kecil dari nilai F_{tabel} sebesar 3,14 maka secara parsial variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Konflik kerja (X_1) dan variabel stres kerja (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

DAFTAR RUJUKAN

- Amelia Rahma. 2015. *Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap*.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Bima Aksara.
- Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan* (yogyakarta : Kanisu)
- Anggota IKAPI. 2007. *Pengelolaan Kelas ysng Dinamis*. (Yogyakarta : Kanisu)
- Anoraga, Panji, 2010, *Manajemen Bisnis*, Edisi Kedua, Rineka Cipta, Jakarta.
- As'ad, Mohammad. 2001. *Psikologi Industri*. Edisi Keempat. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Liberty.
- Cofer, CN, & Appley, MH (1964). *Motivasi : Teori Dan Penelitian*. John Wiley.
- Creswell, J. W. 2012. *Educational Research: Planning, Conduction, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research, 4th ed. New Jerset:Pearson Education, Inc.*
- Dimas Bagaskara, DKK. (2016). *Pengaruh Konflik Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Dan Kinerja Karyawan*. Jurnal Adiministrasi Bisnis. Vol.35, No.2
- Donsu, Jenita DT. (2017). *Psikologi Keperawatan*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Dunette, 1976. *Keterampilan Pembukuan*, Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia : Jakarta.Hawari, Dadang. 2002. *Dimensi Religi Dalam Praktek Psikiatri Dan Psikologi*.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iresa, Amelia Rahma. (2015). *Pengaruh Konflik Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan* (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel) Vol.23, No.1 (2015) : Malang.
- Kusnadi, dkk. 2003. *Mikrobiologi*. JICA. Malang
- Kusnadi, H. 2003. *Masalah, kerjasama, konflik dan kinerja*. Malang: Taroda.

Mohyi, Ach. 2013. *Teori Dan Perilaku Organisasi*. Malang : U

Muhammad Rosidan Anwari, DKK. (2016). *Pengaruh Konflik Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.41, No.1

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajer sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Panji, anoraga, 2010, *Manajemen bisnis*, Edisi Kedua, Rineka Cipta, Jakarta

Pepi Mulita Sari, DKK. (2015). *Pengaruh Konflik Dan Stress Kerja Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.27, No.2

Sibuea, Ressay Julianti. 2017. *Pengaruh Stres dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN(Persero) P3B Sumatera UPT Pematangsiantar*. Jurnal Sultanist 6 (1).

Siagian, sondang P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.

Ummu Hani Almasitoh, (2011). *Stress Kerja Ditinjau Dari Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Pada Perawat*. Jurnal Psikologi Islam, Vol.8, No.1

Wahyudi & H. Akdon. 2005. *Manajemen konflik dalam organisasi*. Bandung : Alfabeta

Wawan murdana, (2017). *Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stress Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar*. JAGADITA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Vol.4, No.1, 2017.

Wirawan, (2012). *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi Dan Profesi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Wirawan, 2010. *Konflik Dan Manajemen Konflik : Teori, aplikasi, dan penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika

Zaputri, R. A., Rahardjo, K., dan Utami, H. N. (2013). *Pengaruh Instensif Material dan Non Material terhadap Kerja dan Kinerja Karyawan: Studi pada Karyawan Produksi Cetak PT. Temprina media Grafika di Surabaya*. Jurnal Administrasi bisnis Universitas Brawijaya, 2 (2), 1-8.