

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi seperti sekarang ini, perubahan lingkungan bisnis terjadi sangat cepat dapat dilihat dari perkembangan informasi dan teknologi yang begitu pesat, perubahan selera pasar, tren sosial, fluktuasi ekonomi, perubahan demografi, dan kondisi dinamis lainnya. Fenomena tersebut menuntut organisasi melakukan perubahan seperti mengubah struktur, bentuk, visi dan misi perusahaan dengan tujuan agar perusahaan mampu merespon perubahan lingkungan bisnis yang semakin ketat sehingga tetap mampu bersaing di pasar global. Namun, seringkali perubahan-perubahan tersebut justru menimbulkan masalah baru bagi karyawan yang kurang mampu mengikuti perubahan yang terjadi, mereka harus beradaptasi dengan cara kerja yang baru. Ketidak mampuan pekerja merespon perubahan di lingkungan kerja menjadi salah satu sumber penyebab terjadinya stres kerja karyawan yang akhirnya dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi suatu perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada didalamnya. Menurut Karim (2013:514), Sumber daya manusia merupakan ujung tombak yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan dan juga faktor krisis yang dapat menentukan maju mundur serta hidup matinya suatu perusahaan. Pengertian diatas menjelaskan bahwa sumber daya manusia dalam perusahaan perlu adanya pengelolaan secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan

perusahaan. Akan tetapi dalam pengelolaan sumber daya manusia bukan perkara yang mudah untuk menjalankannya, terlebih setiap individu mempunyai pendapat dan pandangan yang berbeda. Perbedaan pandangan dan pendapat antara karyawan satu dengan yang lainnya ini dapat menimbulkan munculnya konflik kerja di dalam suatu perusahaan.

Mangkunegara (2011:179) mengemukakan bahwa “Stres kerja sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita”. Secara umum dalam sebuah organisasi atau perusahaan selalu menginginkan setiap karyawan agar berprestasi. Dalam mencapai tujuan ini, suatu organisasi dalam bekerja dipengaruhi banyak faktor salah satunya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah apabila karyawan mampu menghadapi kesulitan baik didalam maupun diluar pekerjaan.

Dalam arti sederhana stres merupakan tanggapan seseorang baik secara fisik maupun secara mental terhadap suatu perusahaannya di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Jadi sebenarnya stres merupakan sesuatu yang sangat ilmiah. Kondisi pekerjaan yang tidak dimungkinkan bisa menyebabkan stres tergantung seberapa besar kemampuan karyawan dalam menerimanya.

Jika dikaitkan dengan lama dan intensitasnya, stres dapat bersifat sementara atau jangka panjang ringan atau berat, sangat tergantung pada seberapa besar kemampuan karyawan untuk menghadapinya. Jika stres bersifat sementara dan ringan, kebanyakan orang dapat mananganinya atau sekurang-kurangnya dapat mengatasi pengaruhnya dengan cepat, begitupun sebaliknya. Jika karyawan

mengalami suatu *burnout* (suatu situasi dimana karyawan menderita kekalahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan) biasanya seseorang itu akan mengalami kelelahan emosional, menarik diri dari pergaulan, lekas marah, menjadi sinis tentang karir mereka dan merasa kinerjanya rendah. Oleh karena itu, tingkat stres yang dialami karyawan perlu mendapat penanganan yang serius dari pihak manajemen perusahaan untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi. Stres yang dialami karyawan dapat mempengaruhi puas atau tidaknya karyawan dalam pekerjaannya, dalam hal ini dapat dikatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan atau organisasi.

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan dimana konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena adanya perbedaan pendapat atau pandangan mengenai suatu hal yang terjadi antara individu atau kelompok yang ada dalam perusahaan. Menurut (Hon dan Chan, 2013) konflik kinerja 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 yang akan menurun. Argumen tersebut memaparkan bahwa umumnya konflik yang terjadi di dalam perusahaan bersifat destruktif terhadap kinerja karyawan.

Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo dituntut untuk dapat menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki seoptimal mungkin, dalam arti perusahaan harus menciptakan keunggulan kompetitif, sehingga perusahaan diharapkan dapat menghadapi kompetitornya. Permasalahan yang dihadapi

perusahaan adalah sumber daya manusia, sebab sumber daya manusia ini terdiri dari berbagai individu yang karakteristiknya yang berbeda-beda, dengan berbagai macam latar belakang, pendidikan dan sikap yang berbeda sehingga perselisihan dapat muncul setiap saat. Stres dan konflik merupakan salah satu masalah yang mungkin timbul dalam perusahaan. Hal tersebut disebabkan adanya ketidaksesuaian karyawan terhadap apa yang diinginkan dan apa yang diharapkan dalam lingkungan kerja, bisa juga terjadi di luar lingkungan kerja karyawan. Jika suatu konflik tidak dapat terselesaikan dengan baik maka akan dapat berdampak buruk bagi perusahaan secara langsung maupun tidak secara langsung. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo?
- b. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo?
- c. Apakah stres kerja dan konflik kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.
- c. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dan referensi dalam penelitian di bidang manajemen SDM khususnya untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Stres Kerja**

###### **2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja termasuk kedalam fungsi manajemen pemeliharaan karena perusahaan harus memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas seorang karyawan. Akibat tuntutan pekerjaan dan kebutuhan hidup, karyawan cenderung akan mengalami stres. Menurut Handoko (2011:200) stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi fisik seseorang. Berikut ini pengertian stres kerja menurut beberapa ahli: Hasibuan (2013:204), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Menurut Gibson, dkk (2011:399), stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu atau proses psikologi, akibat dari setiap tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi dan fisik berlebihan kepada seseorang. Menurut Soewondo dalam Priansa (2011:255), stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerjaan sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya.

Berdasarkan pengertian stres kerja dari beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi atau situasi ketegangan yang

dialami oleh karyawan. Hal ini diakibatkan karena adanya tuntutan dalam pekerjaan, adanya hambatan dan lingkungan kerja yang tidak sesuai sehingga menimbulkan tekanan pada karyawan.

### **2.1.1.2 Faktor Penyebab Stres Kerja**

Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressor* (Priansa dan Suwanto, 2011:225). Setiap kondisi pekerjaan bisa saja menyebabkan stres tergantung pada reaksi karyawan itu sendiri. Meskipun stres dapat diakibatkan oleh hanya satu *stressor*, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi *stressor*. Menurut Robbins dan Timangratuogi (2012:24) ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres, yaitu:

#### **1. Faktor lingkungan**

Keadaan lingkungan yang tidak menentu akan dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap karyawan. Dalam faktor lingkungan terdapat tiga hal yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan yaitu ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan dalam siklus bisnis akan menciptakan ketidak pastian ekonomi. Bila ekonomi perusahaan menurun karyawan akan mencemaskan keamanan mereka. Ketidak pastian teknologi dapat menyebabkan stres karena inovasi-inovasi baru akan membuat beban bagi karyawan sehingga karyawan harus mempelajari teknologi yang ada. Selain itu, teknologi juga dapat menjadi ancaman bagi karyawan karena posisi mereka dapat digantikan oleh teknologi yang terbaru mesin atau robot. Perubahan yang cepat karena harus melakukan penyesuaian terhadap ketiga hal tersebut dapat membuat karyawan mengalami ancaman terkena stres.

## 2. Faktor Organisasi

Faktor-faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres adalah:

### a. *Role Demans*

Peraturan dan tuntutan dalam pekerjaan yang tidak jelas dalam organisasi akan mempengaruhi peranan seorang karyawan untuk memberikan hasil akhir yang ingin dicapai bersama dalam suatu organisasi tersebut.

### b. *Interpersonal Demands*

Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya dan kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan kerja yang akan menyebabkan komunikasi yang tidak sehat sehingga akan menimbulkan stres. Hal ini berakibatkan tidak terpenuhinya kebutuhan dalam organisasi terutama yang berkaitan dengan kehidupan sosial dan akan menghambat perkembangan sikap dan pemikiran antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya.

### c. *Organisasi structure*

Struktur organisasi menentukan tingkat definisi (pembeda) dalam individu, tingkat aturan serta pengaturan dan dimana keputusan diambil. Aturan yang terlalu berlebihan di dalam perusahaan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada seorang karyawan merupakan sumber potensial dari stres.

### d. *Organizational leadership*

Berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh pimpinan di dalam suatu perusahaan. Pemimpin yang menciptakan suatu budaya yang dicirikan dengan suatu ketegangan, rasa takut dan kecemasan akan membangun tekanan yang tidak

realistis untuk beradaptasi dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang lebih ketat dan secara rutin memecat karyawan yang tidak dapat mengikuti. Hal ini dapat meningkatkan stres pada karyawan.

### 3. Faktor individu

#### a. Masalah keluarga

Hubungan pribadi dengan keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena masalah keluarga ini akan terbawa pada pekerjaan seseorang di kantor.

#### b. Masalah ekonomi

Hal ini tergantung dari bagaimana seseorang dapat menghasilkan penghasilan yang cukup kebutuhannya dan keluarganya serta dapat menjalankan keuangan tersebut. Apabila penghasilan tidak dapat mencukupi kebutuhan maka akan menimbulkan stres pada seseorang.

#### c. Karakteristik pribadi

Watak dasar alami yang dimiliki seseorang berbeda-beda sehingga untuk itu setiap gejala stres yang timbul pada tiap-tiap pekerjaan harus diatur dengan benar sesuai dengan watak dan kepribadiannya masing-masing.

#### **2.1.1.3 Gejala Stres Kerja**

Stres sebagai ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang akan terlihat gejalanya. Menurut Robbins dan Timothy dalam Pariana (2015:12) gejala dari stres dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu:

### 1. Gejala fisiologis

Gejala fisiologis gejala awal yang dapat diamati, terutama dalam penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stres cenderung berakibat pada perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi, terjadinya serangan jantung.

### 2. Gejala psikologis

Dari segi psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal ini merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda. Bukti menunjukkan bahwa ketika orang ditempatkan dalam pekerjaan dengan tuntutan yang banyak dan saling bertentangan atau dimana ada ketidakjelasan tugas, wewenang dan tanggung jawab pemegang jabatan, maka stres maupun ketidakpuasan akan meningkat.

### 3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku cenderung berakibatkn dalam tingkat produktivitas, absensi, kemangkiran dan tingkat keluarnya karyawan juga perubahan dalam kebiasaan makan, merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisa dan gangguan tidur.

#### **2.1.1.4 Pendekatan Stres Kerja**

Pendekatan stres kerja dapat dilakukan oleh karyawan dan perusahaan untuk mencegah stres pada karyawan dan mencegah dan menghindari dampak negatif dari stres yang sudah dialami karyawan menurut Rivai dalam Tunjungsari (2011:5) pendekatan stres kerja dapat dengan cara sebagai berikut:

1. Pendekatan individu
  - a. Meningkatkan keimanan
  - b. Melakukan meditasi dan pernafasan
  - c. Melakukan kegiatan olahraga
  - d. Melakukan relaksasi
  - e. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga
  - f. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan
2. Pendekatan perusahaan
  - a. Melakukan perbaikan iklim organisasi
  - b. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik
  - c. Menyediakan sarana olahraga
  - d. Melakukan analisis dan kejelasan tugas
  - e. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
  - f. Melakukan restrukturasi tugas
  - g. Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran

### 2.1.1.5 Manajemen Stres dalam perstektif islam

Stres merupakan penyakit terbesar dalam adab modern. Ajaran Islam mengajarkan banyak cara untuk mengatasi konflik psikologis dalam mengatasi stres. Ayat Al-Qur'an yang membahas konsep stres yaitu surah Asy-syarah 1-8

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ (١) وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ (٢) الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ (٣) وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ (٤)  
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧) وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ (٨)

yang artinya:

“ Bukankah Kami telah melapangkan dadamu (Muhammad)?, dan kamipun telah menurunkan beban darimu, yang memberatkan punggungmu, dan Kami tinggikan sebutan (nama)mu bagimu. Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan kepada Tuhanmulah engkau berharap”. (Kementerian Agama RI, 2016:596)

Surah Al-Qur'an yang memberi cara bagaimana manajemen waktu yaitu surah Al-ashr: 1-3

وَالْعَصْرِ (١) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (٢)  
إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ (٣)

yang artinya: “ Demi masa, sumgguh manusia dalam kerugian, kecuali orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasehati untuk kesabaran” (Kementerian Agama RI, 2016:601).

Teori penilaian kognitif tentang stres menyatakan bahwa stres timbul sebagai reaksi subjektif setelah seseorang melakukan perbandingan implikasi negatif dari kejadian yang menegangkan dengan kemampuan atau sumber daya

yang memadai untuk mengatasi kejadian tersebut. Dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah:286 dinyatakan:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْمَوْلَىٰ فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Yang artinya : “Allah tidak membebankan seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa), “Ya Tuhan kami, janganlah engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami dan rahmatilah kami, engkaulah pelindung kami maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir”. (Kementerian Agama RI, 2016:49).

Dari keseluruhan surah di atas menunjukkan bagaimana islam mengajarkan umatnya dalam menghadapi stres. Menurut Hasan 2008:98) secara garis besar ada tiga hal yang penting diperhatikan dalam menghadapi stres, yaitu: hubungan dengan Allah, pengaturan perilaku dan dukungan sosial.

#### 1. Hubungan dengan Allah

Stres timbul karena seseorang merasa tidak mampu atau tidak memiliki sumber daya yang memadai untuk mengatasi masalahnya, dengan memasarahkan diri Allah akan membantu umatnya dengan tidak disangka-sangka. Stres dapat terjadi karena perubahan tertentu dalam hidup misalnya kehilangan pekerjaan. Dalam Islam

segala harta benda merupakan milik Allah. Seperti halnya surah AL-Baqarah, 155-156

ولنبلونكم بشيء من الخوف والجوع ونقص من الأموال والأنفس والثمرات وبشر الصابرين (٥٥١)  
الذين إذا أصابتهم مصيبة قالوا إنا لله وإنا إليه راجعون (٦٥١)

yang artinya: “Dan kami pasti menguji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan sampaikan kabar gembira kepada orang-orang yang sabar, (yaitu) orang-orang yang apabila ditimpa musibah, mereka berkata (sesungguhnya kami milik Allah dan kepada-Nyalah kami kembali)” (kementerian Agama RI, 2016:24).

#### a. Mendirikan Shalat

Shalat sebagai sebagai alat untuk menyelesaikan masalah dalam Al-Qur’an Surah Al-Baqarah:45-46

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ (٥٤) الَّذِينَ يُظُنُّونَ أَنَّهُمْ مُلْقُوا رَبَّهُمْ وَإِنَّهُمْ إِلَيْهِ رَاجِعُونَ (٦٤)

yang artinya: “Dan mohon pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat, dan (shalat) itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk, (yaitu) mereka yang yakin bahwa mereka akan menemui Tuhannya dan mereka akan kembali kepada-Nya” (Kementerian RI, 2016:7).

#### b. Membaca Al-Qur’an

Bagi umat Islam, Al-Qur’an merupakan petunjuk yang dapat memberikan jalan keluar dari masalah yang dihadapinya. Dengan membaca Al-Qur’an hati seseorang akan lebih tenang seperti Al-Qur’an surah Yunus:57

يَا أَيُّهَا النَّاسُ فَذُجَاءُكُمْ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِّمَا فِي الصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ

yang artinya: “Hai manusia, sesungguhnya telah datang kepada-Mu pelajaran dari Tuhan-Mu dan penyembuh penyakit-penyakit yang ada di dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang beriman: (Kementerian Agama RI, 2016:215)

#### c. Membaca Do'a

Islam juga mengajarkan umatnya untuk berdoa meminta pertolongan langsung dari Allah. Doa merupakan alat komunikasi dengan Allah yang dapat memberikan dukungan dalam menghadapi konflik. Doa dapat memberikan ketenangan jiwa. Stres merupakan hasil kurangnya ketenangan internal karena konflik dalam diri manusia yang mendorong gangguan eksternal pada perilaku.

#### 2. Pengaturan perilaku

Islam mengajarkan umatnya bekerja keras untuk memperoleh sesuatu yang bermanfaat. Stres juga dapat terjadi karena adanya keinginan untuk mengontrol hasil yang berlebihan. Dalam hal ini, Islam mengajarkan bahwa manusia wajib berusaha, namun Allah yang menentukan. Selain pengaturan perilaku, cara berfikir positif sebagai aplikasi untuk mengatasi stres.

#### 3. Dukungan Sosial

Yang menjadi pusat perhatian dalam menghadapi stres adalah perilaku interaksi sosial. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam memandang penting cara berfikir positif dan pengaturan hubungan sosial.

#### **2.1.1.5 Indikator Stres Kerja**

Indikator stres kerja menurut Cooper dalam (Rivai dan Mulyadi (2010:314) yaitu:

##### 1. Kondisi pekerjaan, meliputi

- a. Beban kerja berlebihan secara kuantitatif

Beban kerja berlebihan secara kuantitatif terjadi jika individu memiliki terlalu banyak sesuatu untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

b. Beban kerja berlebihan secara kualitatif

Beban kerja kualitatif terjadi jika individu merasa tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka atau standar penampilan yang dituntut terlalu tinggi.

c. Jadwal bekerja

Jadwal bekerja adalah susunan atau program yang telah dirancang dan diberlakukan bagi semua karyawan yang bekerja dan menjadi sebuah peraturan.

2. Stres karena ketidakjelasan peran

Penyebab stres yang meningkat ketika seseorang menerima pesan-pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai.

3. Faktor interpersonal

a. Kerja sama antar teman

Kerja sama antar teman merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk memecahkan masalah secara bersama dalam pekerjaan.

b. Hubungan dengan pimpinan

Hubungan dengan pimpinan yang baik dapat dilakukan dengan cara penyampaian pendapat dari karyawan kepada pimpinan agar mengetahui masalah yang ada didalam perusahaan secara menyeluruh.

#### 4. Perkembangan karir

- a. Promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya.
- b. Promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya.

Promosi yang kurang tepat kepada individu dalam melaksanakan suatu pekerjaan dapat berdampak kepada tingkat psikologis seseorang karena perlu adanya adaptasi yang cukup lama agar seseorang dapat menyesuaikan pekerjaan dengan lingkungannya.

- c. Kemampuan pekerja

#### 5. Struktur organisasi

- a. Struktur yang kaku dan tidak bersahabat.
- b. Pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang.
- c. Ketidakterlibatan dalam membuat keputusan.

Peran karyawan hanya menjalankan peran yang dibuat oleh atasan dan atasan membuat keputusan yang telah dirancang oleh pemimpin lainnya, namun jika keputusan tersebut merugikan salah satu pihak maka karyawan dapat memberi saran kepada atasan untuk kemudian atasan membuat keputusan kembali.

#### 6. Tampilan rumah-pekerjaan

- a. Mencampurkan masalah pekerjaan dan masalah pribadi.
- b. Kurangnya dukungan dari pasangan hidup

Pasangan hidup memiliki peran penting untuk seseorang agar dapat lebih giat bekerja dan memiliki motivasi yang tinggi namun lain hal dengan seseorang yang yang terlalu mementingkan kegiatan pribadi dan tanggung jawab

perusahaan sehingga dapat memicu masalah yang akan datang kepada individu.

- c. Konflik pernikahan.
- d. Stres karena memiliki dua pekerjaan

Pekerjaan seseorang dapat menjadi beban ataupun dapat menjadi hal yang menyenangkan bila seseorang menikmati tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan, namun jika seseorang memiliki kegiatan yang diharuskan mendapat gaji yang sangat besar kemudian memutuskan untuk bekerja dengan mendapat gaji bukan untuk mendapat pengalaman yang didapat bukan hal yang tidak mungkin pekerjaan yang dijalankan tidak akan maksimal sehingga memicu stres kerja.

## **2.1.2 Konflik Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Konflik Kerja**

Pada dasarnya konflik bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting. Adanya perbedaan pandangan diantara setiap orang berpotensi menyebabkan terjadinya pergesekan, sakit hati dan lain-lain.

Rivai (2011:999), mengartikan konflik kerja yaitu ketidak sesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi. Sedangkan menurut Hasibuan (2010:199) adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan.

Dari definisi diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa konflik merupakan ketidaksesuaian antara dua belah pihak atau lebih karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan tentang perbedaan tujuan dan nilai.

### **2.1.2.2 Faktor-Faktor Penyebab Konflik Kerja**

Konflik yang terjadi dalam sebuah organisasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor-faktor ini dapat dikategorikan ke dalam faktor-faktor organisasi dan faktor-faktor antar-pribadi (Murwansyah, 2010:305) :

#### 1. Faktor-faktor organisasi

- a. Persaingan untuk memperoleh sumber daya yang langka semua organisasi memiliki sumber daya terbatas, dan konflik seringkali muncul disebabkan oleh pembagian ruang, dana, peralatan, pegawai atau sumber daya lain.
- b. Ketidakjelasan tanggung jawab dan wewenang orang-orang atau kelompok dalam organisasi kadang-kadang ragu tentang 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 disinilah pangkal konflik.
- c. Interdependensi dan kejadian-kejadian yang muncul dari saling ketergantungan.

Di dalam organisasi pada umumnya, berbagai unit kerja, kelompok dan individu harus bergantung kepada pihak lain untuk menjalankan pekerjaan masing-masing. Mereka menerima masukan dari orang atau pihak lain dan tak dapat bekerja tanpa masukan ini. Masukan yang tertunda, terlambat, atau diberi dalam bentuk yang tidak lengkap atau tidak memuaskan, sering memunculkan konflik tajam.

Jika sistem ini menciptakan kesenjangan antar-unit atau antar-kelompok, bisa dipastikan akan timbul konflik. Ini terutama terjadi bila orang-orang yang terlibat di dalamnya, mempersepsikan sistem imbalan sebagai sistem yang tidak adil.

Ketika sebuah organisasi tumbuh dan berkembang, banyak yang kemudian cenderung menambah jumlah bagian atau divisi. Orang-orang yang bekerja dalam kelompok-kelompok ini akan terisolasi dengan kelompoknya dan cenderung menerima norma-norma dan nilai kelompok. Ketika mereka mengidentifikasi dirinya dengan kelompok kerja masing-masing, persepsi mereka terhadap anggota organisasi yang lain bisa berubah. Cara pandang antar kelompok yang berbedadapat menimbulkan konflik.

## 2. Faktor-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 waktu dan upaya untuk merencanakan atau benar-benar melakukan, tindakan balasan.

### b. Salah anggapan atau kesalahan atribusi

Kesalahan mengenai penyebab dari perilaku orang lain. Konflik lebih sering muncul ketika seseorang menganggap bahwa orang lain memang sengaja menghambat kepentingannya.

c. Komunikasi yang buruk

Komunikasi yang buruk ini seringkali terkait dengan ketidakjelasan pesan-pesan yang disampaikan; atasan kadang-kadang menganggap bahwa pesan-pesannya jelas sementara bawahannya bingung tentang apa yang harus dilakukan.

d. Konflik yang tidak tepat

Umpan balik negatif yang disampaikan dengan cara-cara yang menyinggung sipenerima, ketimbang berfokus pada cara-cara 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.

### **2.1.2.3 Bentuk-bentuk Konflik Kerja**

Mangkunegara (2011:155) beberapa bentuk konflik kerja yaitu terdiri dari:

1. Konflik Hierarki (*Hierarchical conflict*), yaitu konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi. Contohnya, konflik antara komisaris dengan direktur utama, pimpinan dengan karyawan, pengurus dengan anggota, atau pengurus dengan karyawan lain.

2. Konflik Fungsional (*Funcional conflict*), yaitu konflik yang terjadi dari berbagai macam-macam fungsi departemen dalam organisasi. Contohnya, konflik terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran, bagian administrasi umum dengan personalia.
3. Konflik Staf dengan kepala unit (*Line staff conflict*), yaitu konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang dan otoritas kerja contohnya: karyawan staf secara tidak formal mengambil wewenang berlebihan.
4. Konflik Formal-informal (*formal-informal conflict*), yaitu konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi informal dan organisasi formal. Contohnya, pemimpin menempatkan norma yang salah pada organisasi.

Konflik menurut Rivai (2011:1000) dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok yaitu : (1) berdasarkan pelakunya; (2) berdasarkan penyebabnya; dan (3) berdasarkan akibatnya. Menurut pelakunya, konflik bisa bersifat internal atau eksternal bagi individu yang mengalaminya; sedangkan berdasarkan penyebab, konflik disebabkan karena mereka yang bertikai ingin memperoleh keuntungan sendiri atau karena timbulnya perbedaan pendapat, penilaian dan norma. Sementara itu berdasarkan akibatnya, konflik dapat bersifat baik atau buruk.

Konflik merupakan suasana batin yang berisi kegelisahan dan pertentangan antara dua motif atau lebih mendorong seseorang untuk melakukan dua atau lebih kegiatan yang saling bertentangan. Bila tidak dikendalikan secara baik akan

menimbulkan dampak negatif yang pada akhirnya dapat menimbulkan perpecahan di antara individu yang ada dalam perusahaan.

Sebagaimana dijelaskan pada pembahasan sebelumnya tentang mengendalikan konflik dalam kepemimpinan, ada beberapa cara mengatasi konflik diantaranya dengan cara negoisasi.

Beberapa bentuk konflik dalam batasan pengaruhnya terhadap perusahaan dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Konflik fungsional adalah sebuah konfrontasi di antara kelompok yang menambah keuntungan kinerja perusahaan.
- b. Konflik disfungsional adalah setiap atau interaksi di antara kelompok yang merugikan perusahaan atau menghalangi pencapaian tujuan perusahaan.
- c. Konflik dan kinerja perusahaan

Untuk setiap perusahaan, tingkat optimal konflik yang terjadi dapat dianggap sangat berguna, membantu kinerja keberhasilan yang positif. Disatu pihak, ketika tingkat konflik terlalu rendah, kinerjanya bisa buruk. dilain pihak, jika tingkat konflik menjadi terlalu tinggi akan berakibat kekacauan yang dapat pula mengancam kelangsungan hidup perusahaan.

#### **2.1.2.4 Jenis-jenis Konflik kerja**

Menurut Mangkunegara (2011:158) beberapa jenis konflik kerja yaitu terdiri dari:

1. Konflik dalam diri seseorang, seseorang dapat mengalami konflik dalam dirinya karena ia harus memilih tujuan yang saling bertentangan. Ia merasa bimbang mana yang harus dipilih atau dilakukan. Konflik dalam diri seseorang juga dapat terjadi karena tuntutan tugas yang melebihi kemampuannya.

2. Konflik antar individu, sering kali terjadi Karena adanya perbedaan tentang isu tertentu. Tindakan dan tujuan dimana hasil bersama sangat menentukan, konflik anatar individu ini biasanya akan berkelanjutan apabila tidak ada konsekuensi serta pihak-pihak yang lebih dan berpengaruh di dalam konflik tersebut untuk memadamkannya.
3. Konflik antar anggota kelompok, suatu kelompok dalam mengalami konflik Substantif dan afektif . Konflik Substantif adalah konflik yang terjadi karena latar belakang dan keahlian yang berbeda. Jika dari suatu komite menghasilkan kesimpulan yang berbeda atas data yang sama, dikatakan kelompok tersebut mengalami konflik Substantif. Sedangkan konflik afektif adalah konflik yang terjadi didasarkan atas tanggapan emosional terhadap situasi tertentu.
4. Konflik antar kelompok, terjadi karena masing-masing kelompok ingin mengejar keinginan atau tujuan kelompoknya masing-masing. Misalnya konflik yang mungkin terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran.
5. Konflik intra perusahaan, meliputi empat jenis konflik yaitu, konflik vertikal, horizontal, lini staf dan konflik peran. Konflik vertikal terjadi antara manajer dan bawahan. Konflik horizontal terjadi antara karyawan atau departemen yang memiliki hierarki yang sama dalam organisasi. Konflik lini-staf terjadi karena adanya perbedaan persepsi tentang keterlibatan staf dalam proses pengambilan keputusan oleh manager lini.
6. Konflik antarperusahaan  
Konflik antarperusahaan dapat terjadi karena mereka mempunyai ketergantungan satu sama lain terhadap pemasok, pelanggan maupun distributor.

Seberapa jauh konflik terjadi tergantung kepada seberapa besar tindakan suatu organisasi menyebabkan adanya dampak negatif terhadap perusahaan itu, atau mencoba mengendalikan sumber-sumber vital perusahaan.

#### **2.1.2.5 Manfaat Konflik Kerja**

Manfaat manajemen konflik menurut Marwansyah (2010:308) adalah sebagai berikut:

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 lagi.
3. Meningkatkan kesadaran diri dan kesadaran terhadap orang lain dan masalah-masalah yang mereka hadapi.
4. Menyempurnakan proses pengambilan keputusan.
5. Menyebabkan perubahan-perubahan.
6. Mengurangi kebosanan.

#### **2.1.2.6 Dimensi dan Indikator Konflik Kerja**

Dimensi dan Indikator Konflik Kerja Berdasarkan indikatornya, Winardi (2015:169) membagi konflik menjadi 2 macam, yaitu konflik fungsional (*functional conflict*), yaitu konflik yang mendukung pencapaian tujuan kelompok dan konflik disfungsional (*disfunctional conflict*), yaitu konflik yang merintangi pencapaian tujuan kelompok, indikator konflik fungsional dan disfungsional adalah sebagai berikut :

1. Konflik Fungsional :
  - a. Bersaing untuk meraih prestasi.
  - b. Pergerakan positif menuju tujuan.
  - c. Merangsang kreatifitas dan inovasi.
  - d. Dorongan melakukan perubahan.
2. Konflik Disfungsional:
  - a. Mendominasi diskusi.
  - b. Tidak senang bekerja dalam kelompok.
  - c. Benturan kepribadian.
  - d. Perselisihan antar individu.
  - e. Ketegangan.

### **2.1.3 Kinerja Karyawan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Mangkunegara (2016:67) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual permormanse* hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah di tetapkan

sebelumnya (Edision, 2016:190). Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya (Roziqin, 2010:41).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, definisi kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu bekerja.

### **2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Mangkunegara (2016:67) faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

#### **1. Faktor kemampuan**

Secara Psikologi, kemampuan (*abilty*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in pleace, the man on the right job*).

#### **2. Faktor motivasi**

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sikap mental merupakan yang mendorong diri seseorang karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja sikap mental seorang pegawai harus sikap mental

yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan dan situasi), artinya seorang karyawan harus siap mental maupun secara fisik dan memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai. Mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

### **2.1.3.3 Dimensi kinerja karyawan**

Menurut Edison dkk. (2016:195) dimensi kinerja karyawan terdiri dari:

a. Target

Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan atau jumlah uang yang dihasilkan.

b. Kualitas

Kualitas adalah elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan yang mempertahankan loyalitas pelanggan.

c. Waktu penyelesaian

Penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan.

d. Tata Asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat mempertanggung jawabkan.

#### **2.1.3.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi tersebut dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka kinerja organisasi akan semakin baik pula. Menurut Setiawan (2014:147) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Ketetapan penyelesaian tugas

Merupakan waktu dalam bekerja dan juga ketetapan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

b. Kesesuaian jam kerja

Kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketetapan waktu masuk atau pulang kerja dan jumlah kehadiran.

c. Tingkat kehadiran

Jumlah ketidak hadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.

d. Kerja sama antarkaryawan

Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

e. Kepuasan kerja

Karyawan merasa puas dengan jenis pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dalam perusahaan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil penelitian
1	Khoirunnisa Isnaini, (2015)	<i>Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Putra Nugraha Sentosa Mojosongo</i>	Lingkungan Kerja (X1) Stres Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel lingkungan kerja dan stres kerja juga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F sebesar 83,892. Namun demikian, stres kerja yang berada pada tingkat rendah sampai sedang akan menciptakan kinerja karyawan yang baik dan akan memperburuk karyawan jika dalam tempo yang sangat lama dan berlebihan.
2	Riny Candra, dan Dody	<i>Pengaruh Stres Kerja Terhadap</i>	Stres Kerja (X) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil uji t variabel stres kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja

	Adriansyah, (2017)	<i>Kinerja Karyawan Pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa</i>		karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang Langsa.
3	Moh Rizal Arfani, dan Bachruddin Saleh Luturlean, (2018)	<i>Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Sucofindo Cabang Bandung</i>	Stres Kerja (X1) Beban Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja berada pada posisi angka 72,2% dengan kategori baik, Beban Kerja berada pada posisi 72,9% dengan kategori baik dan Kinerja Karyawan berada pada posisi 71,5% dengan kategori baik. Secara simultan menunjukkan bahwa Stres Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 62%. Serta secara parsial menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 27,11%, Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 35,07%.

4	Bagus Setiawan Sutowo Putro, (2016)	<i>Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Budi Sehat Di Surakarta</i>	Beban Kerja (X1) Stres Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh negative signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat di Surakarta. Hal ini dibuktikan dengan p-value 0,005, ada pengaruh negative signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat di Surakarta. Hal ini dibuktikan dengan p-value 0,032 dan ada pengaruh beban kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat di Surakarta..
5	Aldy Pambudi Wicaksono, (2017)	<i>Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Depot LPG Balongan PT. Pertamina (Persero)</i>	Lingkungan Kerja (X1) Stres Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Lingkungan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Depot LPG Balongan PT PERTAMINA dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,208 dan $p=0,023$ . Kontribusi lingkungan kerja untuk menjelaskan kinerja karyawan ( $\Delta R^2$ ) sebesar 0,043 atau 4,3%. (2) Stres Kerja memiliki pengaruh positif namun tidak

				<p>signifikan terhadap kinerja karyawan Depot LPG Balongan PT PERTAMINA dengan nilai beta (<math>\beta</math>) sebesar 0,107 dan <math>p=0,086</math>. Kontribusi stres kerja untuk menjelaskan kinerja karyawan (<math>\Delta R^2</math>) sebesar 0,011 atau 1,1%. (3) lingkungan kerja memiliki nilai beta (<math>\beta</math>) sebesar 0,243 dan <math>p=0,009</math> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan stres kerja dengan nilai beta (<math>\beta</math>) sebesar 0,160 dan <math>p=0,086</math> berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kontribusi lingkungan kerja dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (<math>\Delta R^2</math>) sebesar 0,066 atau 6,6%.</p>
6	Tamauka Marsello Govani, Chirstoffel Koso, Victor. P.K. Lengkong, (2015)	<i>Pengaruh stres Kerja dan konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado</i>	Konflik Peran (X1) Konflik Kerja (X2) Stres Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian didapati bahwa stres kerja dan konflik Kerja berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Kinerja Karyawan pada perusahaan.

7	Subechi Maulana M, (2015)	<i>Pengaruh Konflik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang</i>	Konflik Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil analisis regresi diperoleh persamaan $Y = 39.591 - 0.307 X1 + 0.550 X2$ . Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa konflik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dari hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa konflik dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
8	Ika Ayu Rahmawati, (2017)	<i>Pengaruh Konflik dan lingkungan kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat (DPRD) Kabupaten Gowa</i>	Konflik Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja Pegawai (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (uji F) Conflict dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Gowa. Hasil Uji t (uji parsial) Conflict berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap

				kinerja pegawai. Di uji secara keseluruhan maka Conflict dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor DPRD Kabupaten Gowa.
9	Diah Feri Susanti, (2015)	<i>Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rumpun Sari Antan 2 Pati</i>	Stres Kerja (X1) Konflik Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil perhitungan SPSS versi 21 diperoleh variabel stres kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial, simultan, dan determinasi R <sup>2</sup> . Dari uji t variabel independen yang mempunyai nilai signifikan terbesar terhadap kinerja karyawan adalah stres kerja.
10	Febie Riyani, (2018)	<i>Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.</i>	Stres kerja (X1) Konflik Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Stress Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, (2) Konflik Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

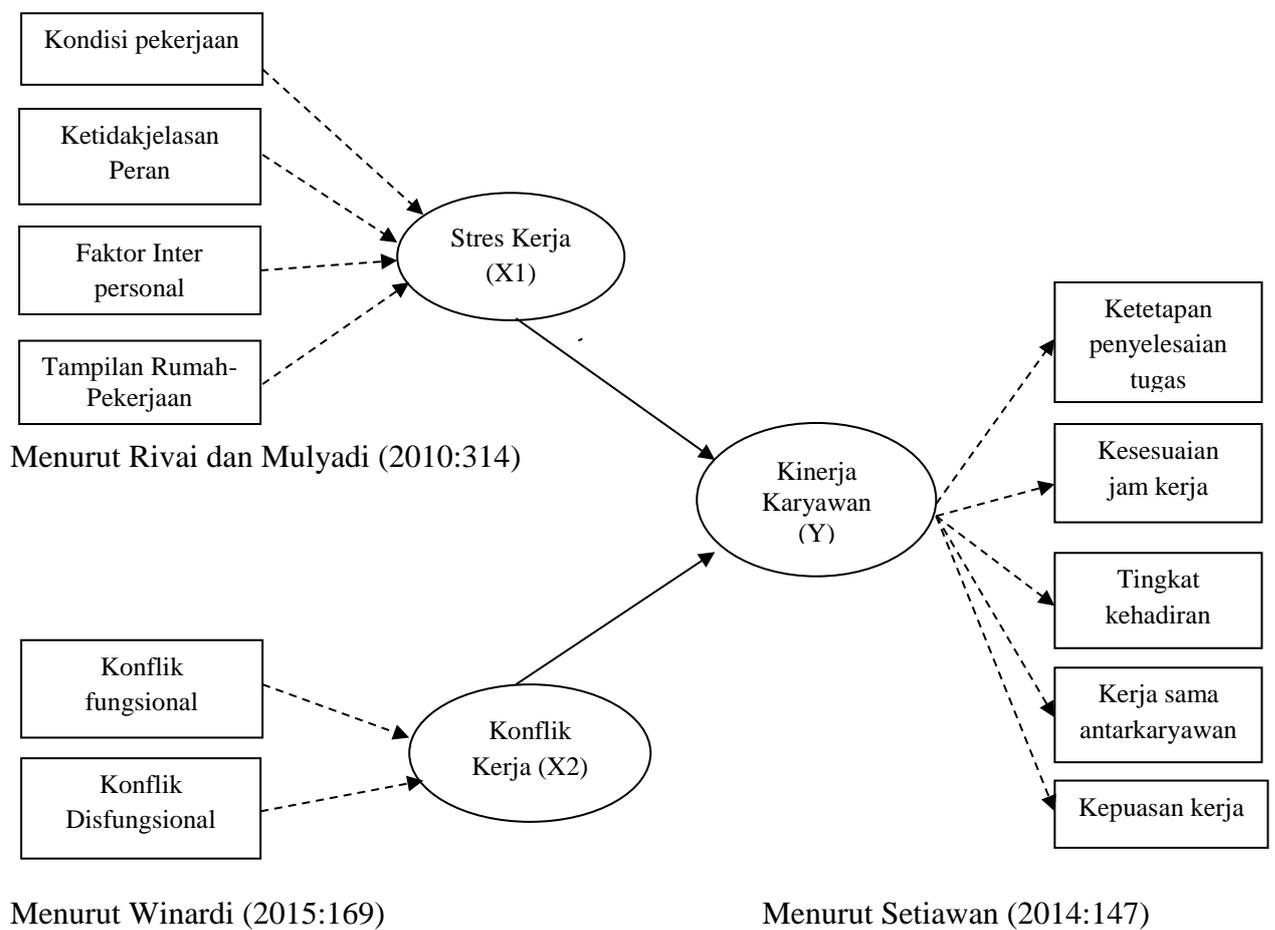
		<i>Maxim Poly Jakarta</i>		Karyawan (3) Stress Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
<b>11</b>	Nenden Nur Annisa, (2017)	<i>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening</i>	Stres Kerja (X) Kinerja Karyawan (Y1) Kepuasan kerja (Y2)	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja tidak berperan sebagai variabel intervening, karena kepuasan tidak dapat menjelaskan pengaruh secara tidak langsung antara variabel stres kerja melalui kepuasan terhadap kinerja.
<b>12</b>	Ferdian Fatikhim, Djamhur Hamid. M. Djudi Mukzam (2017)	<i>Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia</i>	Stres Kerja (X) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. konflik kerja dan stres kerja berpengaruh negative dan

		<i>(Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang</i>		signifikan terhadap kinerja karyawan.
<b>13</b>	Wahyu Lia Nurohmah, Bambang swasto Sunuharyo, (2018)	<i>Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan PDAM Kota Malang</i>	Konflik Kerja (X1) Stres Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	hasil penelitian, diketahui bahwa konflik kerja dan stres kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Dapat dibuktikan dengan nilai Sig. F (0,000) < $\alpha$ (0,05). Secara parsial konflik kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dengan nilai Sig. t (0,000) < $\alpha$ (0,05) dengan koefisien regresi (B) sebesar -0,549. Stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dengan nilai Sig. t (0,001) < $\alpha$ (0,05) dengan koefisien regresi (B) sebesar = -0,251.
<b>14</b>	Gabreila Wenur, Jantje Sepang, Lucky Datulong, (2018)	<i>Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank</i>	Stres Kerja (X1) Konflik Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Hasil Uji hipotesis secara simultan menyatakan bahwa konflik kerja dan stress kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Uji Hipotesis secara parsial menunjukkan konflik kerja

		<i>Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Manado</i>		mempunyai pengaruh yang signifikan dan stress kerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. sebaiknya PT. BNI Cabang Manado memberikan perhatian khusus pada setiap karyawan yang mempunyai permasalahan antar rekan kerja mengenai pekerjaan yang menyebabkan terjadinya konflik dan stres kerja sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.
--	--	---	--	--

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan. Kerangka konseptual ini disusun dengan berdasarkan pada tujuan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait. Kerangka konseptual ini merupakan suatu argumentasi dalam merumuskan hipotesis.



**Gambar 2.1** Kerangka Konseptual

## **2.4 Hipotesis**

1. Diduga bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.
2. Diduga bahwa konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.
3. Diduga bahwa stres kerja dan konflik kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota palopo.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Riset sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Oei (2010:16) penelitian ini termasuk kategori penelitian kuantitatif, yaitu merupakan desain penelitian yang bertujuan utama untuk membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi ini disebut bebas, sedangkan variabel yang dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas disebut variabel terikat.

Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua variabel, yaitu:

1. Variabel bebas, yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain, dalam penelitian ini variabel bebas adalah stres kerja (X1) dan konflik kerja (X2).
2. Variabel terikat, yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel bebas, dalam penelitian ini variabel terikat adalah kinerja Karyawan (Y).

### **3.2 Lokasi dan waktu penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo dengan mencari data secara langsung dari beberapa jurnal yang resmi di situs online. Waktu yang direncanakan untuk melakukan penelitian ini adalah bulan Juli sampai selesai.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 310 karyawan yang berkerja pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

#### **3.3.2 Sampel**

Penelitian yang menggunakan metode sampel dapat cepat diselesaikan karena hanya mengadakan penelitian terhadap sebagian objek sehingga pengumpulan data dan pengelolaan data dapat menghemat waktu. Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan metode Slovin sebagai berikut:

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan (*Error Level*)

Jumlah sampel yang didapat hasil dari perhitungan yang menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan yaitu 10% berarti memiliki tingkat akurasi 90%

Cara perhitungannya :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$\text{sehingga: } n = 310 / (1 + (310 \times 0,1^2))$$

$$n = 310 / (1 + (310 \times 0,01))$$

$$n = 310 / (1 + 3,1)$$

$$n = 310 / 4,1$$

$$n = 75,60$$

Jadi, apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 310 populasi pada margin of error 10% adalah sebesar 76.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Convenience Sampling*, yaitu metode pemilihan sampel yang diambil berdasarkan yang menyenangkan saja, atau berdasarkan faktor spontanitas. Dengan kata lain, siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan responden yang dibutuhkan maka bisa saja orang tersebut dapat dijadikan sampel. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 76 karyawan yang ada di Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. jenis penelitian Kuantitatif merupakan metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah yaitu konkret/empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Dalam penggunaan metode ini peneliti menyesuaikan dengan tujuan pokok dari penelitian yang akan dilakukan yaitu mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

### 3.4.2 Sumber Data

Dilihat dari sumber data yang diperoleh, maka data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu: data yang diperoleh langsung dari karyawan melalui kuisioner tentang variabel yang diteliti.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner yaitu tehnik pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan secara terperinci yang ada hubungannya dengan tujuan penelitian untuk kemudian dibagikan kepada sejumlah responden yang telah ditetapkan. Sifat kuesioner adalah tertutup sehingga responden tinggal melingkari atau memberi tanda silang pada jawaban yang dipilih.

### 3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

**Tabel 3.1.** Definisi Operasional

No	Variabel	Devinisi Variabel	Indikator
1	<b>Stres Kerja</b>	Suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku.	1. Kondisi Pekerjaan a. Beban kerja berlebihan secara kuantitatif b. Beban kerja berlebihan secara kualitatif c. Jadwal kerja 2. Stres karena ketidakjelasan peran 3. Faktor inter personal

			<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kerja sama antar teman</li> <li>b. Hubungan dengan pimpinan</li> </ul> <p>4. Perkembangan karir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Promosi jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya</li> <li>b. Promosi jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya</li> <li>c. Kemampuan kerja</li> </ul> <p>5. Tampilan rumah-pekerjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mencampurkan masalah rumah dan masalah pribadi</li> <li>b. Kurangnya dukungan dari pasangan hidup</li> <li>c. Konflik pekerjaan</li> <li>d. Stres karena 2 pekerjaan.</li> </ul> <p>Menurut Rivai dan Mulyadi (2010:314)</p>
2	<b>Konflik Kerja</b>	Ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai	<p>1. Konflik Fungsional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bersaing untuk meraih prestasi</li> <li>b. Pergerakan positif menuju tujuan</li> <li>c. Merangsang kreativitas dan inovasi</li> <li>d. Dorongan melakukan perubahan</li> </ul> <p>2. Konflik Disfungsional</p>

		perbedaan status, tujuan, dan persepsi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendominasi diskusi</li> <li>b. Tidak senang bekerja dalam kelompok</li> <li>c. Benturan kepribadian</li> <li>d. Perselisihan antara individu</li> <li>e. Ketegangan</li> </ul> Menurut winardi (2015:169)
<b>3</b>	<b>Kinerja Karyawan</b>	Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. ketetapan penyelesaian tugas</li> <li>2. kesesuaian jam kerja</li> <li>3. tingkat kehadiran</li> <li>4. kerja sama antar karyawan</li> <li>5. kepuasan kerja</li> </ul> Menurut Setiawan (2014:147)

### 3.7 Instrumen Penelitian

Untuk melakukan uji kualitas data atas data primer dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas dan uji reabilitas.

#### 3.7.1 Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tes tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Jadi validitas menunjuk kepada ketetapan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas digunakan dengan menggunakan *person Correlation* dengan cara menghitung korelasi antara nilai masing-masing butir pertanyaan dengan total nilai, dikatakan valid jika signifikan  $> 0,05$  (Ghozali, 2018)

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang mempunyai Reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel).

Reliabel merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrument pengukuran yang baik.

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Hasil uji *reliabel* dengan bantuan alat SPSS akan menghasilkan *Cronbach Alpha*. Suatu instrument dapat dikatakan *reliable* (andal) jika memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2018).

Adapun angka *Cronbach's Alpha* dapat dihitung dengan rumus:

$$R = \alpha = R = \frac{N}{N - 1} \left[ \frac{S^2(1 - \sum Si^2)}{S^2} \right]$$

Ket:  $\alpha$  = koefisien Reliabilitas *Cronbach's Alphas*

$S^2$  = varians skor keseluruhan

$S_i^2$  = varians masing-masing item

N = jumlah item dalam tes

### 3.8 Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan alat bantu berupa *software* komputer program SPSS. SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis sebuah data dengan analisis statistik, SPSS yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 22.

#### 3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2014:227), “ Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2”.

Sugiyono (2014:227) persamaan regresi linier berganda ditetapkan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

$\alpha$  = Konstanta

X1 = Stres Kerja

X2 = Konflik Kerja

$\beta$  = Koefisien Regresi

e = Error.

### 3.8.2 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui  $R^2$  (koefisien determinasi). Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika  $R^2$  adalah sebesar 1, berarti fluktuasi variabel *dependen* seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen.

### 3.8.3 Uji Hipotesis

#### 3.8.3.1 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dapat dilakukan dengan mencari t hitung pada koefisien dari output SPSS 22. H1 akan diterima apabila nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , itu artinya variabel *dependen* akan tetapi secara nyata. Sedangkan H2 akan diterima apabila  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , itu artinya variabel *independen* mampu secara individu dan secara nyata mempengaruhi variabel *independen*.

#### 3.8.3.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji f dapat dicari dengan melihat  $F_{hitung}$  dari table annoa. H1 akan diterima apabila nilai  $F_{tabel} < F_{hitung}$ , itu artinya variabel *independen* tidak dapat dipengaruhi variabel *dependen* bersama-sama. Sedangkan

H2 dapat diterima apabila nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , itu artinya variabel *independen* mampu mempengaruhi secara bersama-sama variabel *dependen*.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah singkat Perumda PAM Titra Mangkaluku Kota Palopo**

Penyediaan air bersih Kabupaten Luwu (sekarang kota Palopo) dimulai sejak tahun 1941 yaitu masa Kolonial Belanda dengan sumber air baku dari sungai Mangkaluku Desa Murante Kecamatan Wara dengan status “Unit Pelayanan Air Minum.” Pada tahun 1977-1980 dilakukan rehabilitasi pada instalasi tersebut oleh proyek peningkatan prasarana air bersih Sulawesi Selatan berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor:12/KPTS/CK/XII/1980 tanggal 12 Desember 1980, maka Unit Pelayanan Air Minum beralih status menjadi Pengelolah Air Minum (BPAM) Kabupaten Luwu dan secara efektif beroperasi mulai tahun 1981 dengan fungsi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka pengelolaan dan pengurusan sarana penyediaan air minum sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan.
- b. Memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Luwu (sekarang Kota Palopo) dan sekitarnya dalam hal penyediaan air minum yang sehat.
- c. Dijadikan suatu badan yang akan dikembangkan lebih lanjut menjadi salah satu bentuk usaha sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan peraturan daerah Kota Palopo Nomor 12 tahun 1985,atas perubahan Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum dan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 66/KPTS/1991 tentang Penyerahan Pengelolaan Sarana

dan Prasarana Air Bersih Kabupaten Luwu, maka pada tanggal 09 Desember 1991 Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Luwu dialihstatuskan menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu dengan berita acara Penyerahan Pengelolaan dari Direktorat Dirjen Citra Karya yang diwakili dengan Direktur Air Bersih, Kepala Gubernur, Kepala Tingkat I Sulawesi Selatan yang Diwakili oleh Wakil Gubernur dengan fungsi sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Umum/Jasa
- 2) Menyelenggarakan Kemanfaatan Umum
- 3) Memupuk Pendapat

Sesuai keputusan Bupati Luwu Nomor : 02 Tahun 2004 Tanggal 02 Januari 2004, kemudian ditindaklanjuti dengan Berita Acara Penyerahan Dari Pemerintah Kabupaten Luwu Kepada Pemerintah Kota Palopo Nomor:539/008/Huk/2004 Tanggal 09 Januari 2004, tentang Peyerahan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Luwu yang berada diwilayah Kota Palopo kepada pemerintah Kota Palopo berdasarkan peraturan Pemerintah Kota Palopo Nomor 08 Tahun 2005 dengan tujuan sebagai berikut:

- 1) Tujuan perusahaan adalah turut serta melaksanakan
  - a) Perusahaan khusus
  - b) Pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat serta ketenangan kerja dalam perusahaan menuju masyarakat adil makmur berdasarkan pancasila.
- 2) Perusahaan mengusahakan penyediaan air minum yang sehat dan memenuhi syarat-syarat bagi pemanfaatan umum.

3) Perusahaan dapat mengembangkan jenis usaha.

#### **4.1.2 Visi Dan Misi Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo**

##### a. Visi

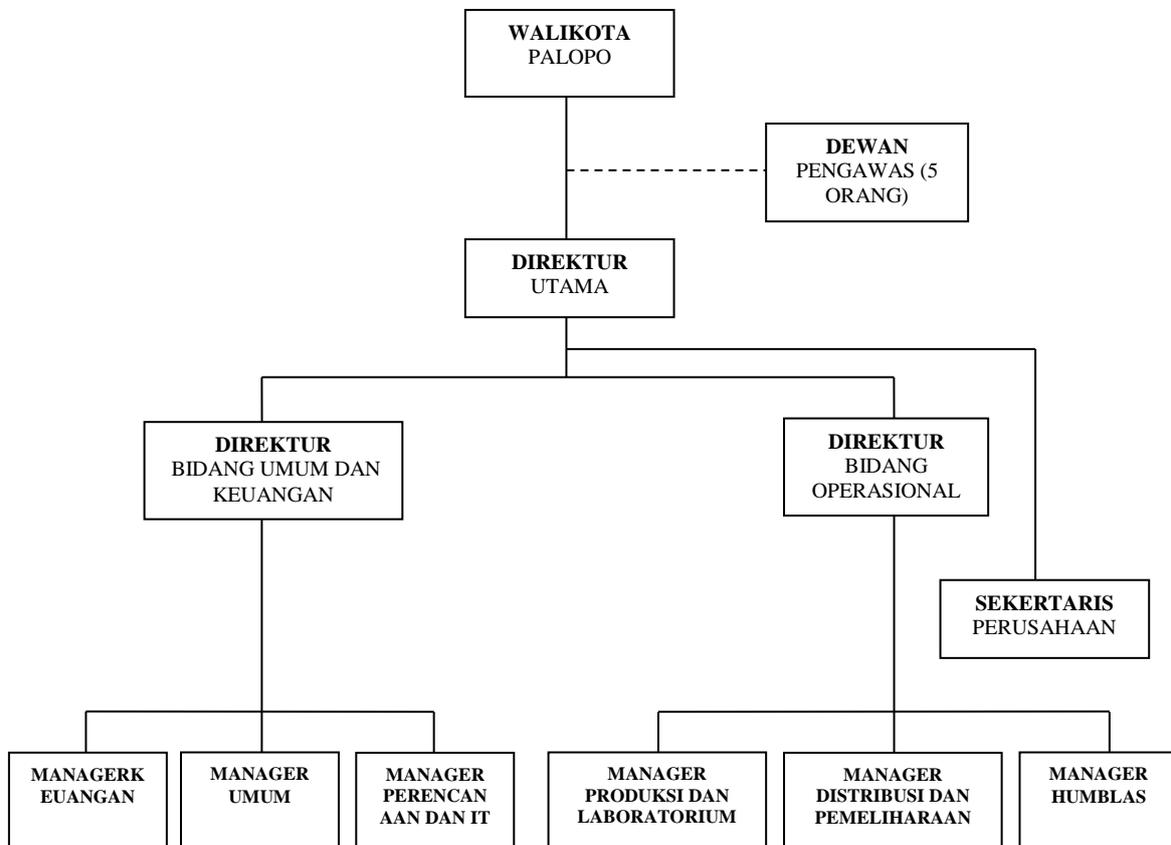
Menjadi salah satu PAM terkemuka di Indonesia

- 1) Menjadi salah satu yang terkemuka, mengandung makna motivasi yang kuat untuk melakukan sebuah proses perubahan yang berkesinambungan dan terencana dalam rangka mengangkat PDAM kota palopo sejajar dengan PDAM-PDAM yang lebih dahulu maju, dengan memanfaatkan potensi dan kemampuan yang dimiliki.
- 2) Rumusan ini dapat pula diartikan sebagai suatu proses yang kompetitif melalui berbagai upaya untuk mencapai posisi relatif diantara PDAM-PDAM lainya di Indonesi.

##### b. Misi

- 1) Meningkatkan kemampuan SDM, Meningkatkan Mutu Informasi, Perkuatan Organisasi.
- 2) Meningkatkan keandalan sistem produksi, distribusi, menekan tingkat kehilangan air, meningkatkan kuantitas, kontinuitas dan kualitas.
- 3) Meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 4) Meningkatkan pencapaian keseimbangan arus dan keuntungan.

## 4.2 Struktur Organisasi dan Job Deskripsi PAM Titra Mangkaluku Kota Palopo



**Gambar 4.1. Stuktur Organisasi**

a. Susunan organisasi manajemen SDM

1) Direktur alam melaksanakan tugas dibantu oleh perangkat organisasi yang terdiri atas:

- a) Jabatan Struktural
- b) Jabatan fungsional setara manager
- c) Jabatan fungsional setara asisten manager

2) Jabatan struktural sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf a terdiri ayat:

a) Manager Keuangan membawahi langsung beberapa sub devisi ang terdiri atas:

1. Sub Devisi Perencanaan Keuangan dan Aset
  2. Sub Devisi Pengelolaan Kas Dan Pajak
  3. Sub Devisi Akuntansi
  4. Sub Devisi Piutang Dan Penagihan
- b) Manager Hubungan Langgan membawahi langsung beberapa sub devisi yang terdiri atas:
1. Sub Devisi Marketing
  2. Sub Devisi Meter Dan Rekening Air
  3. Sub Devisi Pengaduan
- c) Manager umum membawahi langsung beberapa sub devisi yang terdiri atas:
1. Sub Devisi Personalia
  2. Sub Devisi Pengadaan
  3. Sub Devisi Logistic
- d) Manager Operasional membawahi langsung beberapa sub devisi yang terdiri atas:
1. Sub devisi produksi
- sub devisi produksi terdiri atas :
- a) Area IPAM 1
  - b) Area IPAM 2
  - c) Area IPAM 3
2. Sub devisi distribusi dan pemeliharaan
  3. Sub devisi penurunan kehilangan air
  4. Area pendataan

## 5. Area tindak lanjut

e) Manager perencanaan dan teknologi informatika membawahi langsung beberapa sub deisi yang terdiri atas:

1. Sub devisi perencanaan

2. Sub devisi teknologi informatika

3) Jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat 1 adalah satuan pengawasan internal

4) Jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf c adalah sekretaris.

5) Bagian struktural organisasi PAM sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan direktur ini.

### b. Uraian tugas PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo

Job deskripsi merupakan uraian tugas dan fungsi dari struktur organisasi yang ditetapkan agar visi dan misi suatu perusahaan dapat tercapai dengan arah kerja yang jelas. Berdasarkan struktur organisasi yang ditetapkan, maka job deskripsi atau uraian tugas diatas pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mangkaluku Kota Palopo sesuai peraturan Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mangkaluku Kota Palopo No.48 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

1) Devisi keuangan dipimpin oleh seorang manager keuangan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada direktur manager keuangan bertugas:

a) Mengendalikan kebijakan umum didevisi keuangan

b) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan perencanaan keuangan dan asset

- c) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan kas dan pajak
- d) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan akuntansi
- e) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan piutang dan penagihan
- f) Menata, membina dan mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan langsung
- g) Menjalin koordinasi dengan pejabat terkait dalam menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya
- h) Memberi saran dan pertimbangan kepada atasan langsung
- i) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan langsung
- j) Devisi hubungan langganan dipimpin langsung oleh seorang manager hubungan langganan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada direktur.

Manager Hubungan Langganan bertugas:

1. Mengendalikan kebijakan di devisi hubungan langganan
  2. Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan marketing
  3. Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan meter dan rekening air
  4. Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pengaduan
  5. Menata, membina mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan langsung
  6. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan langsung
- 2) Devisi umum dipimpin oleh seorang manager umum yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada direktur.

- a) Mengendalikan kebijakan umum di divisi umum
  - b) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan personalia dan rumah tangga
  - c) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pengadaan
  - d) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan logistik
  - e) Menata, membina, mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan langsung
  - f) Menjalin koordinasi dengan pejabat terkait dalam menunjang pelaksanaan tugas pokok dan tugasnya
  - g) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan langsung
- 3) Divisi operasional dipimpin oleh manager operasional yang telah melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada direktur
- a) Mengendalikan kebijakan umum di divisi operasional
  - b) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan produksi
  - c) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan distribusi dan pemeliharaan
  - d) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan penurunan keputusan air
  - e) Menata, membina, mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan langsung
  - f) Menjalin koordinasi dengan pejabat terkait dan menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsional
  - g) Memberi saran dan pertimbangan kepada atasan langsung
  - h) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan langsung

- 4) Devisi perencanaan dan teknologi informatika dipimpin oleh seorang manager perencanaan dan teknologi informatika yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada direktur.
- a) Mengendalikan kebijakan umum di devisi perencanaan dan teknologi informatika
  - b) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan perencanaan
  - c) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan distribusi dan perencanaan
  - d) Merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan teknologi informatika
  - e) Menata, membina mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan langsung
  - f) Menjalin koordinasi dengan pejabat terkait dalam menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya
  - g) Memberi saran dan pertimbangan kepada atasan langsung
  - h) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan langsung

### **4.3 Karakteristik Responden**

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada Karyawan dapat dilihat karakteristik responden pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Perempuan	42	55%
Laki-laki	34	45%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 42 orang atau sebesar 55,3% dan laki-laki sebanyak 34 orang atau sebesar 44,7% responden.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Usia**

<b>Umur (Tahun)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
18-25	6	8 %
26-29	45	60 %
30-55	25	33%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel 4.2 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa yang berumur (18-25 tahun) sebanyak 6 responden (8%), yang berumur (26-29 tahun) sebanyak 45 responden (60%), dan yang berumur (30-55) sebanyak 25 responden (32%). Dengan demikian, maka dapat diketahui bahwa responden yang menjadi Karyawan

PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo lebih didominasi oleh Karyawan yang telah memiliki umur (26-29 tahun).

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SMA	15	20%
D1-D3	15	20%
S1	46	60%
S2	0	0%
S3	0	0%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Karakteristik responden Karyawan secara umum dapat diketahui melalui penyebaran kuesioner yang telah dilakukan di lokasi penelitian. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 76 orang responden, SMA sebanyak 15 orang (20%), D1-D2 sebanyak 15 orang (20%), S1 sebanyak 46 orang (60%), S2 dan S3 adalah 0 orang (0%). Jadi seluruh Karyawan yang telah menjadi responden ternyata pendidikannya rata-rata di dominasi tamatan S1 yang sudah di teliti oleh peneliti yang berlokasi di PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Masa Kerja**

<b>Masa Kerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1 Tahun	5	6,6%
2 Tahun	24	31,6%
3 Tahun	16	21%
4 Tahun	20	26,3%
5 Tahun	11	14,5%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Karakteristik responden karyawan berdasarkan masa kerja yaitu, ada sebanyak 5 orang (6,6%) responden memiliki masa kerja 1 tahun, sebanyak 24 orang (31,6%) responden memiliki masa kerja 2 tahun, sebanyak 16 orang (26,3%) responden memiliki masa kerja 3 tahun, 20 orang (21%) responden memiliki masa kerja 4 tahun, dan 11 orang (14,5%) responden memiliki masa kerja 5 tahun melalui penyebaran kuesioner yang telah dilakukan di PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Dengan demikian, maka dapat diketahui bahwa masa kerja 2 tahun paling mendominasi dikarenakan adanya perekrutan karyawan untuk mengganti karyawan yang sudah lanjut usia.

#### **4.4 Deskriptif Responden**

Penelitian ini menggunakan 4 item pernyataan untuk variabel stres kerja, 4 pernyataan untuk variabel konflik kerja dan 5 pernyataan untuk variabel kinerja

karyawan dalam mengukur persepsi karyawan mengenai hasil tanggapan terhadap setiap variabel dapat dijelaskan pada tabel berikut ini

**Tabel 4.5**  
**Deskriptif Responden Variabel Stres Kerja (X1)**

Item	Skor					Jumlah
	SS	S	R	TS	STS	
Item X1.1	11	32	6	30	2	76
Item X1.2	9	14	21	29	3	76
Item X1.3	27	32	2	15	0	76
Item X1.4	13	29	3	24	7	76

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil deskriptif responden pada variabel stress kerja di atas terdapat 76 reponden yang memberikan pernyataan bahwa item X1.1 yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 responden, setuju sebanyak 32 responden, ragu sebanyak 6 responden, tidak setuju sebanyak 30 responden, sangat tidak setuju 0 responden. Untuk item X1.2 yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 responden, setuju sebanyak 14 responden, ragu sebanyak 21 responden, tidak setuju sebanyak 29 responden, sangat tidak setuju sebanyak 3 responden. Item X1.3 yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden, setuju sebanyak 32 responden, ragu sebanyak 2 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 15 responden dan sangat tidak setuju 0 responden. Item X1.4 yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 responden, setuju sebanyak 29 responden, ragu sebanyak 3 responden, tidak setuju sebanyak 24 responden, sangat tidak setuju 0 responden.

**Tabel 4.6**  
**Deskriptif Responden Variabel Konflik Kerja (X2)**

Item	Skor					Jumlah
	SS	S	R	TS	STS	
Item X2.1	28	21	7	20	0	76
Item X2.2	10	37	12	17	0	76
Item X2.3	2	23	10	32	9	76
Item X2.4	11	24	10	28	3	76

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil deskriptif responden pada variabel konflik kerja di atas terdapat 76 reponden yang memberikan pernyataan bahwa item X2.1 yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden, setuju sebanyak 21 responden, ragu sebanyak 7 responden, tidak setuju sebanyak 20 dan sangat tidak setuju yaitu 0. Untuk item X2.2 yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden, setuju sebanyak 37 responden, ragu sebanyak 12 responden, tidak setuju sebanyak 17 dan tidak setuju yaitu 0. Item X2.3 yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden, setuju sebanyak 23 responden, ragu sebanyak 10 responden, tidak setuju sebanyak 32 responden dan sangat tidak setuju 0 responden. Item X2.4 yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 responden, setuju sebanyak 24 responden, ragu sebanyak 10 responden, tidak setuju sebanyak 28 responden dan sangat tidak setuju sebanyak 0.

**Tabel 4.7**  
**Deskriptif Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

Item	Skor					Jumlah
	SS	S	R	TS	STS	
Item Y.1	18	41	1	16	0	76
Item Y.2	12	47	2	15	0	76
Item Y.3	2	22	11	37	4	76
Item Y.4	6	51	3	15	1	76
Item Y.5	12	43	3	17	1	76

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil deskriptif responden pada variabel kinerja karyawan di atas terdapat 76 responden yang memberikan pernyataan bahwa item Y.1 yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 responden, setuju sebanyak 41 responden, ragu sebanyak 1 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 16 responden, sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Untuk item Y.2 yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden, setuju sebanyak 47 responden, ragu sebanyak 2 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 15, sangat tidak setuju yaitu 0 responden. Item Y.3 yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden, setuju sebanyak 22 responden, ragu sebanyak 11 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 37 responden, sangat tidak setuju sebanyak 4 responden. Item Y.4 yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden, setuju sebanyak 51 responden, ragu sebanyak 3 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 15 responden dan yang menjawab sangat tidak setuju yaitu 1 responden. Item Y.5 yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden, setuju sebanyak 43 responden, ragu sebanyak

3 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 17 responden dan yang menjawab sangat tidak setuju yaitu 0.

## 4.5 Uji kualitas data

### 4.5.1 Uji Validitas

Dalam suatu penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur atau mengukur apa yang diinginkan dengan tepat. Dengan kata lain uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan alat ukur (instrument) yang digunakan dalam mengukur variabel yang diukur. Cara menguji validitas dapat dilakukan dengan formula korelasi *product moment pearson correlation*, dengan taraf signifikan 0,05. Jika nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka data tersebut dikatakan valid dan apabila nilai  $r$  hitung  $\leq r$  tabel maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas**

No	Variabel Dan Item Pertanyaan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
1	Item X1.1	,720	0,443	Valid
2	Item X1.2	,650	0,443	Valid
3	Item X1.3	,717	0,443	Valid
4	Item X1.4	,701	0,443	Valid
No	Variabel Dan Item Pertanyaan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
1	Item X2.1	,669	0,443	Valid
2	Item X2.2	,739	0,443	Valid
3	Item X2.3	,453	0,443	Valid

4	Item X2.4	,694	0,443	Valid
No	Variabel Dan Item Pertanyaan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
1	Item Y.1	,878	0,443	Valid
2	Item Y.2	,922	0,443	Valid
3	Item Y.3	,517	0,443	Valid
4	Item Y.4	,884	0,443	Valid
5	Item Y.5	,856	0,443	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan uji validitas dengan program SPSS versi 22 dapat dilihat ketiga variabel stress kerja, konflik kerja, dan kinerja karyawan dinyatakan valid karena setiap pernyataan lebih besar dari 0,443 atau  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ .

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dihasilkan lebih besar dari 0,60

**Tabel 4.9**  
**Uji Reliabilitas Untuk Variabel (X1), (X2), Dan (Y)**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabel / Kriteria	Ket
1.	Stres Kerja(X1)	0,776	0,60	Reliabel
2.	Konflik Kerja (X2)	0,744	0,60	Reliabel
3.	Kinerja Karyawan (Y)	0,808	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas pada kolom *Cronbach's Alpha* dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Stres Kerja (X1) dinyatakan mempunyai tingkat reliabilitas tinggi atau konsisten karena  $alpha > 0,6$  yaitu  $0,776 > 0,6$  untuk keseluruhan item pernyataan 4 poin.
2. Konflik Kerja (X1) dinyatakan tingkat reliabilitas tinggi atau konsisten karena  $alpha > 0,6$  yaitu  $0,744 > 0,6$  untuk keseluruhan item pernyataan 4 poin.
3. Kinerja Karyawan (Y) dinyatakan tingkat reliabilitas tinggi atau konsisten karena  $alpha > 0,6$  yaitu  $0,808 > 0,6$  untuk keseluruhan item pernyataan 5 poin.

#### **4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel stress kerja (X1) dan konflik kerja (X2) secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan (Y). Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.395	.322		4.327	.000
	stres kerja X1	.132	.078	.154	1.699	.093
	konflik kerja X2	.527	.077	.618	6.808	.000

a. Dependent Variable: kinerja karyawan Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,395 + 0,132X_1 + 0,527X_2 \text{ dimana :}$$

- Konstanta (a) sebesar 1,395 = Variabel independen yaitu stress kerja dan konflik kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Nilai konstanta stres kerja dan konflik kerja sebesar 1,395 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya stres kerja dan konflik kerja yang diberikan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- Stres Kerja (X1) sebesar 0,132 = besarnya koefisien variabel stres kerja yang berarti setiap peningkatan variabel stres kerja sebesar 1% maka kinerja karyawan meningkat 0,132.
- Konflik Kerja (X2) sebesar 0,527 = besarnya koefisien variabel konflik kerja yang berarti setiap peningkatan variabel konflik kerja sebesar 1% maka kinerja karyawan meningkat 0,527.

d. Standar error sebesar 0,322, artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 0,322 yang tidak diteliti.

Hasil regresi linear berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni stress kerja dan konflik kerja berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kinerja karyawan. Dimana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel konflik kerja yang sebesar 0,527.

#### 4.7 Uji Koefisien Determinasi

##### 4.7.1 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi untuk dua variabel bebas digunakan *R Square*

**Tabel 4.11**

**Hasil uji determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 <sup>a</sup>	.474	.460	.759

a. Predictors: (Constant), konflik kerja X2, stres kerja X1  
sumber data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis yang mempengaruhi kinerja karyawan pada tabel menunjukkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 474. Hal ini berarti seluruh variabel bebas yakni stres kerja dan konflik kerja mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 47,4% terhadap variabel terikat (Y) yaitu kinerja

karyawan sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

## 4.8 Uji Hipotesis

### 4.8.1 Uji t (parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel *independen* mempengaruhi variabel *dependent* secara signifikan atau tidak. Nilai t hitung dapat dilihat pada hasil regresi dan nilai t tabel di dapat melalui  $\text{sig.}\alpha = 0,05$  dengan  $\text{df} = n - k - 1$ .  $\text{df} = 76 - 2 - 1 = 73$ . Dengan pengujian 2 sisi (signifikan = 0,025) hasil di peroleh untuk nilai  $T_{\text{tabel}} = 1,993$ , yang hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.395	.322		4.327	.000
	stres kerja X1	.132	.078	.154	1.699	.093
	konflik kerja X2	.527	.077	.618	6.808	.000

a. Dependent Variable: kinerja karyawan Y  
sumber data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas ,dapat disimpulkan sebagai berikut :

H1: Berdasarkan uji t diperoleh hasil bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 1,699 lebih kecil dari nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,993 maka secara parsial variabel independen stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kinerja karyawan dengan demikian hipotesis 1 ditolak.

H2: Berdasarkan uji t diperoleh hasil bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,808 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,993 maka secara parsial variabel independen konflik kerja berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen kinerja karyawan dengan demikian hipotesis 2 ditolak.

#### 4.8.2 Uji F (Simultan)

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independen* yakni stres kerja dan konflik kerja mempunyai pengaruh secara serentak (simultan) terhadap variabel *dependent*.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.951	2	18.976	32.913	.000 <sup>b</sup>
	Residual	42.088	73	.577		
	Total	80.039	75			

a. Dependent Variable: kinerja karyawan Y

b. Predictors: (Constant), konflik kerja X2, stres kerja X1

Berdasarkan uji F diperoleh hasil bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 32,913 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dengan derajat kepercayaan sebesar 95%  $F_{hitung}$  (32,913) >  $F_{tabel}$  (3,12) maka secara simultan konflik kerja (X1), konflik kerja (X2), mempunyai pengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan demikian hipotesis 3 diterima.

## 4.9 Pembahasan

### A. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo

Berdasarkan hasil penelitian, stres kerja menunjukkan bahwa pada saat pengujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid dengan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan untuk reliabilitas didapat  $0,776 > 0,06$  dapat dikatakan kuesioner yang ada dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda didapatkan nilai  $t_{hitung}$  untuk stres kerja sebesar  $1,699 < t_{tabel} 1,993$  dengan tingkat signifikan  $0,093 < 0,06$ . Hal ini berarti bahwa hipotesis ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Edi Sutrisno (2014) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Madrasah Aliyah Negeri Demak. Hasil penelitian menjelaskan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan di Madrasah Aliyah Negeri Demak dalam melakukan kerja dilapangan.

### **B. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo**

Berdasarkan hasil penelitian, Konflik kerja menunjukkan bahwa pada saat pengujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuesioner dikatakan valid dengan ketentuan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan untuk reliabilitas didapat nilai sebesar  $0,744$  dengan ketentuan  $> 0,06$  dapat dikatakan kuesioner yang dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda didapatkan nilai  $t_{hitung}$  untuk konflik kerja sebesar  $6,808 > t_{tabel} 1,993$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,06$ . Hal ini berarti bahwa hipotesis diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel konflik kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Magkaluku Kota Palopo.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Febie Riyani (2018) pengaruh Stres Kerja dan konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Maxim Poly Jakarta. Hasil penelitian yang menjelaskan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6,203 > 1,662$  dan dengan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka keputusannya adalah  $H_a$  diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

### **C. Pengaruh Stres kerja dan konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Secara Simultan Pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo**

Berdasarkan pengujian statistik dengan metode uji F, dimana tingkat signifikan yang diperoleh lebih kecil yakni sebesar 0,000 dari standar signifikan 5% atau 0,05 dan perbandingan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dimana  $F_{hitung}$  sebesar 6,808 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yakni 3,12, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau stres kerja dan konflik kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji F, stres kerja dan konflik kerja memiliki pengaruh positif signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Tamauka Marselo (2015) pengaruh stres kerja dan konflik kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado.

Hasil penelitian didapati bahwa Stres Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh secara simultan

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh stres kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena kualitas karyawan di PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo memiliki karakteristik dan semangat kerja mereka terlalu tinggi, terbukti dengan angka  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti bahwa konflik kerja yang terjadi akan meningkatkan kinerja karyawan pada Perumda PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja dan Konflik kerja berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

### **5.2.1 Saran Untuk Perusahaan**

- a. Dalam kaitannya dengan stres kerja, penulis menemukan hasil dari penelitiannya bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- b. Dalam kaitannya dengan konflik kerja, penulis menemukan dari hasil penelitiannya bahwa konflik kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, Perumda PAM Tirta Mangkaluku kota palopo agar kiranya sering mengadakan *gathering* agar karyawan dekat satu sama yang lain.
- c. Dalam kaitannya dengan stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan, penulis menemukan hasil dari penelitiannya bahwa stres kerja dan konflik kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

### **5.1.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel *independen* lainnya selain dari stres kerja dan konflik kerja yang tentunya dapat mempengaruhi variabel *dependen* kinerja karyawan agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel *independen* lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kinerja karyawan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Annisa, N.N. 2017. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Arfani, M.R dan Luturlean, B.S. 2018. *Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. PT. Sucofindo Cabang Bandung. *jurnale- Proceeding of Management*. 5(2).
- Chandra, R.D.A. 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal manajemen dan keuangan*.6(1).
- Edison, E. E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan 1. Alfabeta. Bandung.
- Fatikhin, F. D. Hamid. Dan M. D. Mukzam. 2017. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 47(1).
- Ferry, S dan Kartika, D. 2014. Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkat Anugrah. *Jurnal. Denpasar: Universitas Udayana*.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, dkk. 2011. *Organisasi perilaku struktur proses*. Jilid 1. Terjemahan Nunuk Admarni. Binapura Aksara. Jakarta.
- Govani, T. M., G.C. Koso, dan V.P.K Lengkong. 2015. Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*. 3 (3):90-98.
- Handoko, T.H. 2011. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasan, Aliah,B, 2008. *Pengantar Psikolog Kesehatan Islami*. Jakarta: Rajawali Pers
- Hasibuan, M.S.P. 2010. *Organisasi dan Motivasi*.PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- . 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Bumi Aksara. Jakarta.

- Hon, Alice H. Y dan Chan, Wilco W. 2013. The Effects of Group Conflict and Work Stres on Employee Peformances. *Jurnal Tourism Management*.
- Isnaini, K. 2015. Pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Putra nugraha sentosa mojosongo. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Karim, N. 2013. Stres Kerja Pengaruhnya terhadap Prestasi kerja pada Cafe Bambu Express Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4):513-522.
- Mangkunegara, A.A.A.P. 2011. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen SDM Perusahaan*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Marwansyah, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Maulana, S. 2015. Pengaruh akonflik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Model Kota Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Nurohmah, W.L. dan B.S. Sunuharyo. 2018. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan PDAM Kota Malang. *Jurnal administrasi Bisnis*. 55(1).
- Oei, I. 2010. *Riset Sumber Daya Manusa. Cetakan Keempat*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Priana, S. 2015. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV. Rezeki Intani Mandiri. *skripsi*. Universitas Widyatama.
- Putro, B.S.S. 2016. Pengaruh Beban Kerja dan Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Budi Sehat Di Surakarta. *Skripsi*. Program Studi Strata I Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Surakarta.
- Rahmawati, I.A. 2017. Pengaruh Konflik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Kabupaten Gowa. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Makassar.
- Rivai. V dan Mulyadi. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Rivai, V. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.

- Riyani, F. 2018. Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Maximpoly Jakarta. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta. Jakarta.
- Roziqin, M.Z. (2010). *Kepuasan Kerja*. Averroes Press. Malang.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.CV. Bandung.
- . 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Alfabeta. Bandung.
- Susanti, D.F. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Rumpun Sari Antan 2 Pati. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Suwantono dan Priansa, D.J. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Timangratuogi W. 2012. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Sales/Penjualan PT. Indomobil Trada Nasional Cabang Pajajaran Bogor. *Skripsi* Universitas Indonesia Depok.
- Tunjungsari, P. 2011. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung. *Jurnal Ekonomi*. 1(1): 1-14.
- Wenur, G. J. Sepang. dan L. Dotulong. 2018. Pengaruh Konflik kerja dan stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt bank Negara Indonesia (persero) TBK Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. 6(1):51-60
- Wicaksono, A, P. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Depot LPG Balongan PT. Pertamina (persero). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Winardi. 2015. *Manajemen Prilaku Organisasi*, Edisi Revisi, Prenada Media Group, Jakarta.