

**PENGARUH STRES DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN
(Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam)**

Sri Rahmi¹ & Kasmiruddin²
sri.rahmi45@gmail.com

Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Riau; Pekanbaru, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of stress and work conflict on employee performance at the independent Islamic bank PT. Pekanbaru Panam. Where two independent variables and one dependent variable are proposed, namely work stress and work conflict as independent variables and employee performance as dependent variables. This research method is descriptive and quantitative by using the SPSS 21 program, where the sample used is the employee of Mandiri Syariah Bank PT. Pekanbaru Panam with 33 respondents. For sampling technique using census method. Techniques of data collection through questionnaires and interview. The result of the analysis using validity test, reliability test, determination test, simple regression test, multiple linear regression test, t test, and f test, so that it can be seen that work stress has negative and significant effect on employee performance, that work conflict has negative and significant effect on employee performance, and that stress and work conflict have a significant effect on employee performance

Keywords : work stress, work conflict, and employee performance

PENDAHULUAN

Era globalisasi pada saat ini, antar perusahaan atau organisasi bisnis saling bersaing untuk menguasai pangsa pasar. Beradaptasi dan berinovasi dilakukan agar perusahaan dapat tetap bertahan di lingkungan bisnis.

Sumberdaya Manusia (SDM) merupakan aset berharga bagi perusahaan atau organisasi bisnis karena merupakan poros utama dalam melakukan tindakan, menentukan tujuan serta pengambilan keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk mendapatkan SDM yang handal dan berkualitas dibutuhkan pengelolaan yang tepat. Adanya pengelolaan yang tepat mulai dari proses perekrutan, penyeleksian, pengklarifikasian, dan penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Pengelolaan sumberdaya manusia secara profesional dapat memberikan keseimbangan antara kemampuan dan tuntutan perusahaan terhadap tuntutan karyawan. Kunci utama agar perusahaan dapat berkembang secara baik yaitu keseimbangan antara karyawan dan perusahaan (Mangkunegara, 2000).

Tingginya tuntutan kinerja atau standar target kinerja yang ditentukan oleh perusahaan, maka karyawan akan berusaha untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Agar tercapainya tujuan perusahaan tersebut yang efektif dan efisien maka karyawan harus bekerja keras dan cepat, pekerjaan yang banyak dan berat dengan waktu yang terbatas dari atasan harus di lakukan karyawan agar tercapainya tujuan perusahaan tersebut. apalagi belum selesai pekerjaan yang lama, tetapi ditambah lagi dengan pekerjaan yang baru. Hal ini dapat menyebabkan stres pada karyawan.

Stres yang berlebihan bisa berdampak pada relasi di tempat kerja . berhubungan manajemen stres tiap orang berbeda-beda, maka akan berlainan pula dampak stres tersebut pada relasi. Manajemen stress yang tidak baik akan mengakibatkan timbulnya konflik antar karyawan. Baik stres maupun konflik, jika dikelola dengan baik maka akan memberikan konsekuensi yang positif. Tetapi jika tidak, maka akan mengganggu kinerja karyawan. Stres dan konflik saling berkaitan. Stres dapat menyebabkan konflik, dan konflik dapat menyebabkan stres. Seperti apapun bentuknya tetap akan mengganggu kinerja karyawan.

”Stres kerja dan konflik kerja karyawan dapat berpengaruh pada kinerja karyawan, kinerja karyawan merupakan hal yang penting dalam pengembangan perusahaan Menurut (Mangkunegara ,2009) bahwa: Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Perusahaan selalu menginginkan keuntungan, penghematan, dan efisiensi untuk mempertahankan perusahaannya, tetapi dalam pencapaian tersebut perusahaan harus bisa mengoptimalkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik selalu memberikan kontribusi yang positif. Pada umumnya kinerja karyawan dapat dinilai dari peningkatan rating atau laporan keuangan dari perusahaan. Jika perusahaan mengalami profit terus menerus, maka kinerja karyawan dinilai memberikan kontribusi positif.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap

Kinerja Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam”

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap terhadap kinerja karyawan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam.

KERANGKA TEORI

Stres Kerja

Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga, 2001).

Indikator-indikator dari stres kerja menurut Stephen Robbins terjemahan Benyamin Molan (2006) yaitu :

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik, beban kerja.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diwujudkan oleh karyawan lain.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai

jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

5. Kepemimpinan organisasi, memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

Konflik Kerja

Menurut Newstorm dan Davis (2000), konflik merupakan warisan kehidupan sosial yang boleh berlaku dalam berbagai keadaan akibat daripada berbangkitnya keadaan ketidaksetujuan, kontroversi, dan pertentangan diantara dua pihak atau lebih secara berkesinambungan.

Menurut Robbins (2008) mendefinisikan bahwa : “Konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama.”

Stephen P. Robbins (2008) memaparkan bahwa ada tiga faktor penyebab konflik dilihat dari sumber konflik, yaitu :

- a. Kesulitan dalam Komunikasi

Komunikasi dapat merupakan sumber konflik. Komunikasi menyatakan kekuatan-kekuatan berlawanan yang timbul dari dalam kesulitan semantik, kesalahpahaman, dan “kebisingan” dalam saluran komunikasi.

- b. Konflik Struktural

Istilah struktur digunakan dalam konteks ini, mencakup variabel seperti ukuran, derajat spesialisasi dalam tugas yang diberikan keanggota kelompok, kejelasan yurisdiksi, kecocokan anggota /sasaran, gaya kepemimpinan, sistem imbalan dan derajat ketergantungan antar kelompok. Ukuran dan spesialisasi bertindak

sebagai kekuatan untuk merangsang konflik.

c. Perbedaan Nilai dan Kepribadian

Kategori terakhir potensial sumber konflik adalah faktor-faktor pribadi. Faktor itu mencangkup sistem nilai individu setiap orang dan karakteristik kepribadian yang menyebabkan idiosinkrasi dan perbedaan individu. Tipe kepribadian tertentu berpotensi mendorong konflik

Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2009), juga menambahkan bahwa hasil kerja yang dimaksud merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Rivai (2014) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tanpa apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan awal yang didasarkan pada landasan teori yang relevan sehingga membutuhkan pengujian. Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesisnya yaitu:

H1 : Stres Kerja (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam

H2 : Konflik Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam

H3 : Stres Kerja (X1) dan Konflik Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan wilayah kota pekanbaru dengan objek penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam yang berlokasi di Jl. HR. Subrantas Km. 9,5 (Depan Ponpes Babusalam), Kel. Sidomulyo, Kec. Tampan

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi berasal dari karyawan Bank Syariah Mandiri metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah metode sampling jenuh (sampling sensus), yakni teknik penentuan sample bila semua anggota populasi digunakan sebagai sample penelitian. Berdasarkan pendapat Arikunto (2006) apabila subjeknya kurang dari 100 maka lebih baik diambil seluruhnya. Hal ini berarti seluruh jumlah karyawan bank syariah mandiri yang ada merupakan sample penelitian. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 33 orang.

Teknik Pengumpulan Data

a. Kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup sehingga responden tinggal memilih jawaban yang tersedia pada pertanyaan yang ada.

b. Wawancara. Wawancara yang dilakukan secara langsung dengan mengadakan tanya jawab kepada karyawan dan pihak - pihak yang berkaitan dengan penelitian ini seperti manager HRD

Teknik Analisa Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif, yaitu menguraikan permasalahan secara umum dan membahas data-data yang telah ada kemudian mengaitkannya dengan teori-teori yang relevan dengan masalah yang bersangkutan.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Merupakan analisis yang berhubungan dengan perhitungan statistik.

Pengujian Data

Pengujian Validitas

Menilai kevalidan masing-masing butir pernyataan dapat dilihat dari *corrected item - total corelation* masing-masing pernyataan. Suatu pernyataan dinyatakan valid jika r hitung $\geq r$ tabel. Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 33 orang, maka dapat diperoleh nilai r tabel melalui *degree of freedom* = $n-2$, jadi *degree of freedom* = $33-2= 31$, maka tingkat kemaknaan pada 5% didapat = 0,344.

Uji Reliabilitas

Variabel stress kerja (X1), konflik kerja (X2) dan kinerja karyawan (Y) memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0.60. Untuk variabel stres kerja (X1) nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.951 nilainya baik, dan variabel konflik kerja (X2) nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.904 nilainya baik, sedangkan variabel kinerja karyawan (Y) nilai *cronbach's alpha* sebesar

0.956 nilainya baik. Hal ini dapat dikatakan bahwa variabel X1, X2, dan Y tersebut, telah memenuhi kriteria nilai batas dan dapat dinyatakan reliabel serta layak untuk disebarkan kepada responden dengan tujuan penelitian.

Analisis Regresi Linear Sederhana

- Variabel Stres Kerja (X1) Terhadap kinerja karyawan (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	58,324	5,271		11,065	,000
1 Stres kerja	-, 582	,144	-,588	-4,050	,000

a. Dependent Variable: stres kerja

Berdasarkan Hasil Uji Koefisien Regresi Yang Sudah Dimasukkan Ke Dalam Tabel Rekapitulasi Diatas Maka Dapat Dirumuskan Persamaan Regresi Untuk Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan , Sebagai Berikut :

$$Y = 58,324 + (-0,582 X1)$$

Artinya setiap terjadi penambahan pada satu satuan pada variable X1 (stres kerja), maka terjadi penurunan pada variable Y (kinerja) sebesar 0,582.

- **Variabel Konflik Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	57,345	2,954		2,110	,000
1 Konflik kerja	-1,339	,168	-,820	7,982	,000

a. Dependent Variable: konflik kerja

Berdasarkan Hasil Uji Koefisien Regresi Yang Sudah Dimasukkan Ke Dalam Tabel Rekapitulasi Diatas Maka Dapat Dirumuskan Persamaan Regresi Untuk Pengaruh konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan , Sebagai Berikut :

$$Y = 57,345 + (-1,339X2)$$

Artinya setiap terjadi penambahan pada satu satuan pada variable X2 (konflik kerja), maka terjadi penurunan pada variable Y (kinerja) sebesar 1, 339.

Hasil Koefisien Determinasi

- **Stres Kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,588 ^a	,346	,325	5,2750

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja

Dalam analisis regresi berganda diperoleh angka koefisien

determinasi atau R² sebesar 0,346 atau 34,6%. Hal ini berarti 34,6% variasi perubahan variabel Y yaitu kinerja dijelaskan oleh variasi perubahan variabel stres kerja. Sementara sisanya sebesar 65,4% diterangkan oleh faktor lain diluar kedua variabel di atas yang tidak ikut terobservasi.

- **Konflik Kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,820 ^a	,673	,662	3,7318

a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja

Dalam analisis regresi berganda diperoleh angka koefisien determinasi atau R² sebesar 0,673 atau 67,3% Hal ini berarti 34,6% variasi perubahan variabel Y yaitu kinerja dijelaskan oleh variasi perubahan variabel konflik kerja. Sementara sisanya sebesar 32,7% diterangkan oleh faktor lain diluar kedua variabel di atas yang tidak ikut terobservasi.

Hasil Uji T

Variabel independen	t hitung	t tabel	α = 5%	Keterangan
Stres kerja	4,050 ^a	2,039	,000	Berpengaruh

variable stres kerja (X) memiliki t hitung sebesar 4,050 yang artinya t hitung > t tabel = 4,050 > 2,039. Selain itu didapatkan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya signifikan. Dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak, yang artinya stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru

Panam, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa “: *Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam*” dapat diterima.

Analisis Regresi Berganda

- **Konflik Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karawan (Y)**

Hasil Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	65,095	,465		18,788	,000
Stres kerja	,299	,099	,302	-3,003	,005
Konflik kerja	1,136	,164	,696	-6,925	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

$$Y = 65,095a + 0,299x1 + 1,136x2$$

1. Dimana a adalah konstanta regresi, jika X1 dan X2 sama dengan nol (0), maka (Y) akan menjadi sebesar 65,095.
2. Jika terjadi kenaikan satu poin variabel (X₁) akan diikuti penurunan (Y) sebesar 0,299 apabila lain dianggap tetap.
3. Jika terjadi kenaikan satu poin variabel (X₂) akan diikuti penurunan (Y) sebesar 1,136 apabila lain dianggap tetap.

Uji F / Simultan Hasil uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	987,044	2	493,522	44,605	,000 ^b
Residual	331,925	30	11,064		
Total	1.318,970	32			

a. Dependent Variable: kinerja

Predictors: (Constant), stres kerja, konflik kerja

Perhitungan uji simultan pada Tabel III.30 diperoleh Fhitung sebesar 44,605 dengan probabilitas 0,000 < 0,05 sedangkan Ftabel untuk df pembilang 2 dan df penyebut 30 serta taraf kepercayaan 5% adalah 3,316 . Karena Fhitung > Ftabel maka dapat disimpulkan bahwa persamaan garis tersebut linear dan signifikan, sehingga hipotesis diterima jadi terdapat pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Artinya stres dan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Pekanbaru Panam.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Terdapat pengaruh negative dan signifikan konflik kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Terdapat pengaruh signifikan stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan

SARAN

- Kinerja karyawan dapat ditingkatkan jika perusahaan dapat menekan tingkat stres yang terjadi antara karyawan dan dengan meminimalisir konflik yang terjadi pada karyawan.
- Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang sejenis dengan memberi variasi variabel dan juga objek penelitian yang berbeda agar mengetahui setiap variabel yang akan diteliti dengan objek atau produk yang

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. (2001). *Psikologi Kerja*. Jakarta. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Anwari, M.R, Sunuharyono, B.S dan Ruhana, I. 2016. *Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di Karyawan PT Telkomsel Branch Malang*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. No. 1. Vol : 41.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Davis, Keith dan Newstrom, John W. (2000). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi ke Tujuh. Jakarta: Erlangga
- Fatikhin, F, Hamid, D Dan Mukzam, M.D. 2017. *Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT.. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. No. 1. Vol : 47.
- Iresa, A. R, Utami, H. N, dan Prasetya, A. 2015. *Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. No. 1. Vol : 23
- Mangkunegara. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.P. (2009 : 67) *Kinerja Karyawan*. [Online]. Tersedia: <http://adaddanuarta.blogspot.co.id/2014/11/kinerja-karyawan-menurut-para-ahli.html> [04 Oktober 2015]
- Riana, D, dan Agatha, V. Y. 2016. *Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kantong Plastic Keris Surakarta*. *Jurnal STIE Adi Unggul Bhirawa (STIE-AUB)*. No. 1. Vol : 3
- Rivai, Veithzal dan Sagala, E.J. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benyamin Molan)*, Edisi Bahasa Indonesia, Klaten : PT INTAN SEJATI
- Robbins, P. Stephen dan Coulter, Mary. 2010. *Buku manajemen edisi 10 jilid 1*. Jakarta : Penerbit erlangga.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Jakarta: Salemba Empat.
- Worang, L. S, Repi A. dan Dotulong Lucky O.H. 2017. *Pengaruh*

*Konflik dan Stres Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan Pada PT. Bank
Rakyat Indonesia (Persero)
Kantor Cabang Manado
Sarapung. Jurnal EMBA. No. 1.
Vol : 3*