

Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Astra Credit Companies Naripan Bandung

The Effect of Conflict and Work Stress on Employee Performance in PT. Astra Credit Companies Naripan Bandung

¹Mulya Abdilah, ²Sri Suwarsi, ³Aminudin Irfani

^{1,2,3}*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email:¹Abdilahmulya@yahoo.com

Abstract. To be able to improve employee performance, needed the ability to manage human resources well. Including manage conflict and stress properly facing employees. The purpose of this study was to determine how much influence the conflict and work stress on employee performance in PT. Astra Credit Companies Naripan Bandung. In this study, researchers collected data by distributing questionnaires to study participants Samples taken are employees of PT. Astra Credit Companies Naripan Bandung grab as many as 49 people at random. The results showed that the average score of 169.7 Conflict work, work stress at 170.44 and the employee's performance of 170.1. The amount of influence working conflict on the performance of employees at 39.5%. While the effect of work stress on employee performance amounted to 67.6%. The magnitude of the effect of work conflict and work stress on employee performance amounted to 66.8%. Hypothesis test results show that there is significant influence of conflict and stress working together to employee performance.

Keywords: Work Conflict, Work Stress, Employee Performance.

Abstrak. Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, dibutuhkan kemampuan mengelola sumber daya manusia yang baik. Diantaranya mengelola Konflik dan stres dengan baik yang dihadapi karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Konflik dan Stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Astra Credit Companies Naripan Bandung. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisioner kepada partisipan Sample penelitian yang diambil adalah Karyawan PT. Astra Credit Companies Naripan Bandung sebanyak 49 orang di ambil secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata Konflik kerja sebesar 169,7, stres kerja sebesar 170,44 dan kinerja karyawan sebesar 170,1. Besarnya pengaruh Konflik kerja terhadap Kinerja karyawan sebesar 39,5 %. Sedangkan pengaruh Stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 67,6%. Besarnya pengaruh Konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 66,8%. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Konflik dan stres kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Konflik, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan.

A. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu organisasi. Dalam era globalisasi, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan.

Konflik dan stress kerja merupakan aspek yang penting dan perlu dikelola oleh perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya, Karyawan harus memiliki kinerja yang baik/tinggi agar dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja karyawan menurun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel konflik dan stress kerja.

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Bagaimana konflik terjadi PT Astra Credit Companies ?
2. Bagaimana Stres kerja di PT Astra Credit Companies ?
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT Astra Credit Companies ?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan di PT Astra Credit Companies ?
5. Seberapa besar pengaruh Konflik kerja terhadap kinerja karyawan di PT Astra Credit Companies ?
6. Seberapa besar pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Astra Credit Companies

B. Landasan Teori

Pengertian Manajemen Menurut Parker (Stoner & Freeman, 2000) ialah seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (the art of getting things done through people).

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Marwansyah (2010:3), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Menurut Mangkunegara (2000) konflik kerja adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Menurut Marwansyah (2012) konflik Kerja adalah ketidak sesuaian atau perbedaan antara tujuan-tujuan yang ingin dicapai atau metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut

Indikator konflik kerja diukur Robbins yang dialih bahasakan oleh Hadyana Pujaatmaka (1996:430) membagi konflik menjadi dua macam, yaitu :

1. Konflik fungsional :
 - a. Bersaing untuk meraih prestasi : mampu mencapai prestasi kerja dengan cara persaingan yang dilakukan antar karyawan secara sehat.
 - b. Pergerakan positif menuju tujuan : dapat diukur dari pergerakan yang dapat dilihat dari kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.
 - c. Merangsang kreatifitas dan Inovasi : Karyawan memiliki sikap inovasi dan kreatifitas yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas yang diberikan atasan.
 - d. Dorongan melakukan perubahan : Adanya motivasi dari dalam diri sehingga karyawan termotivasi untuk giat bekerja dan mencapai tujuan organisasi.
2. Konflik Disfungsional :
 - a. Mendominasi diskusi : Berangkat dari datangnya perbedaan latar belakang, karyawan cenderung ada yg mendominasi sebuah perdiskusian misalnya karyawan yang tidak mau menerima saran orang lain.
 - b. Tidak senang bekerja dalam kelompok : Karyawan lebih memilih bekerja secara individual, tidak mempercayai partner kerja dengan cara bekerja secara tim.
 - c. Benturan kepribadian : Berawal dari perbedaan karakteristik sikap dan status yang menimbulkan konflik antar karyawan.
 - d. Perselisihan antar individu : dapat terlihat dari perbedaan ras suku, dan agama yang melatar belakangi adanya konflik didalam suatu organisasi.

- e. Ketegangan : karyawan merasakan ketegangan ketika munculnya konflik dalam suatu organisasi.

Dengan menggabungkan dari penjelasan tentang pengukuran Konflik kerja di atas, maka ditetapkan pengukuran Konflik Kerja adalah:

1. Dimensi Fungsional
2. Dimensi Disfungsional

Menurut (Anwar Prabu :2009) Stres ialah perasaan tertekan karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari Simptom antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Menurut Pandji Anoraga (2001:108), stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. dari teori diatas stres bentuk tanggapan seseorang dalam perasaan karena adanya tekanan.

Stres Kerja ini diukur melalui beberapa aspek-aspek menurut Robbins (2006:20):

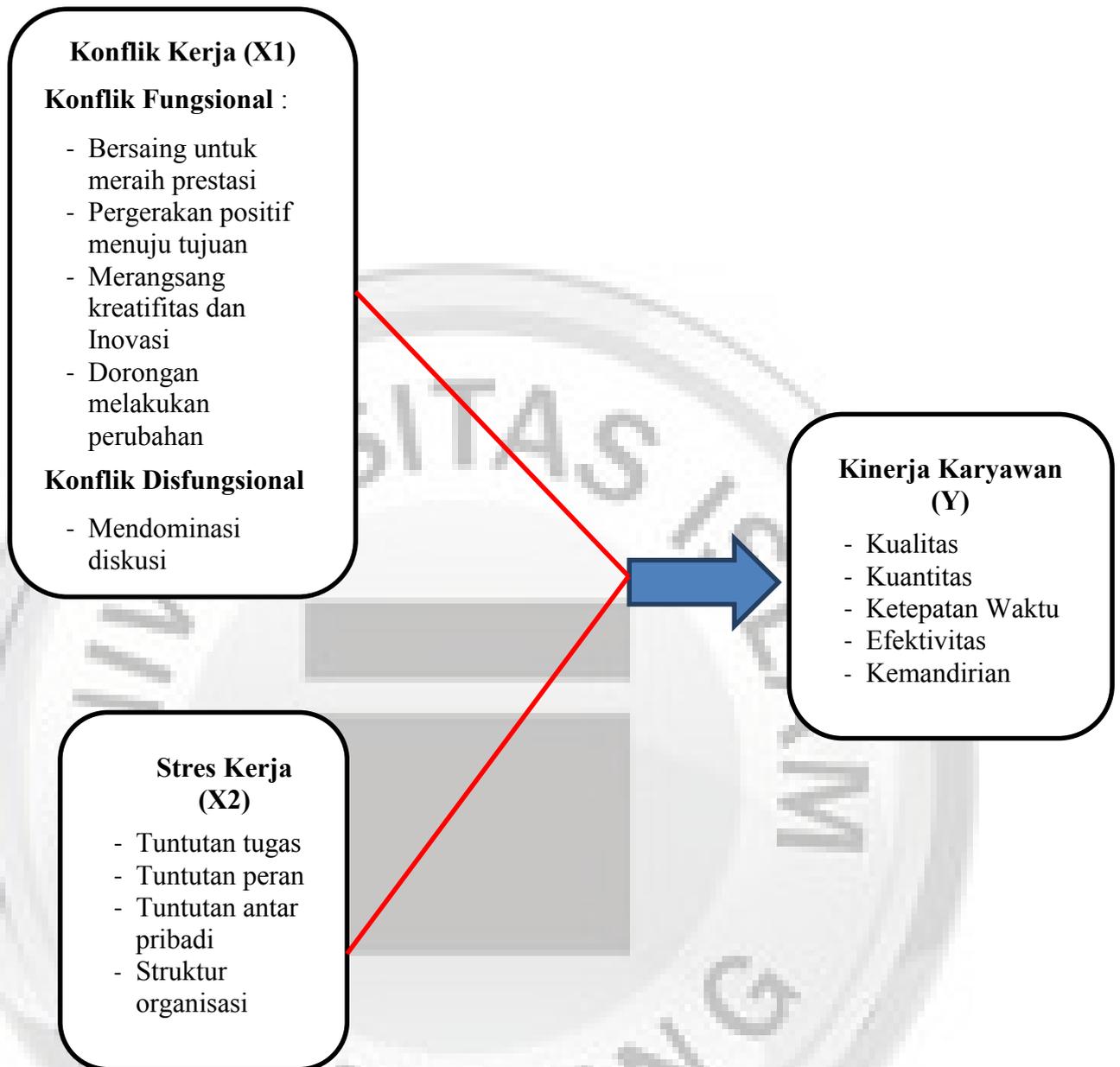
1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi,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

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa: Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu menurut (Robbins, 2006:260) yaitu :

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Berdasarkan teori-teori tersebut yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapatlah dibuat gambaran skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang dapat ditunjukkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Uji Hipotesis Konflik Kerja terhadap kinerja karyawan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.324	4.683		3.273	.002
Konflik Kerja	1.007	.182	.628	5.540	.000

Tabel 1. Konflik kerja terhadap kinerja karyawan

Sumber : Data diolah 2017

Tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} yang didapat adalah sebesar 5,540 dan nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,013 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,540 > 2,013$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara konflik kerja (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y).

Tabel 2. Uji Hipotesis Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.084	3.660		1.389	.171
	Stres Kerja	.826	.083	.822	9.908	.000

Tabel 2. Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Sumber : Data diolah 2017

Tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} yang didapat adalah sebesar 9,908 dan nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,013 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $9,908 > 2,013$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara stress kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

Tabel 3. Koefisien Determinasi Variabel Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.682	.668	4.02669

a. Predictors: (Constant), Stres_Kerja, Konflik_Kerja

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai Adjusted R Square sebesar positif 0,668. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel konflik kerja dan stres kerja secara bersama-sama sebesar 66,8%. Sisanya 33,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 4. Uji Hipotesis Konflik kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1601.368	2	800.684	49.382	.000 ^b
Residual	745.853	46	16.214		
Total	2347.221	48			

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

b. Predictors: (Constant), Stres_Kerja, Konflik_Kerja

Hasil perhitungan pada tabel anova, menunjukkan nilai f_{hitung} dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 46$ adalah 49,382 dengan $sig = 0,000$. Pengujian dengan membandingkan $sig = 0,000$ dengan $\alpha = 5\%$ (0,05) maka $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila pengujian dengan membandingkan $f_{hitung} = 49,382 > f_{tabel} = 3,20$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari konflik dan stress kerja secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari variabel-variabel penelitian serta pengujian hipotesis peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Konflik kerja pada PT Astra Credit Companies Naripan Kota Bandung. Tanggapan responden tentang tingkat Konflik kerja dapat diklasifikasikan tinggi, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh dari 49 responden sebesar 3,46 . Dalam variabel Konflik kerja, dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi fungsional dengan nilai rata-rata sebesar 3,71.

Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi Disfungsional yaitu sebesar 3,21. Hasil perhitungan nilai rata-rata untuk variabel Konflik kerja adalah 3,46. Artinya dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat konflik kerja yang terjadi di PT. Astra Credit Companies Naripan Bandung berada pada tingkat tinggi, terlihat dari dimensi yang digunakan dalam mengukur Konflik kerja bernilai tinggi yaitu Konflik Fungsional sedangkan untuk dimensi yang bernilai sedang yaitu Konflik Disfungsional.

2. Stres Kerja pada PT Astra Credit Companies Naripan Kota Bandung. Tanggapan responden dilihat dari nilai rata-rata jawaban responden terhadap indikator-indikator pertanyaan tentang stress kerja diperoleh nilai rata-rata sebesar 170,44 yang diperoleh dari nilai rata-rata indikator dari empat dimensi. Dapat dilihat pada tabel hasil rekapitulasi dan klasifikasi pada masing-masing dimensi pada stres kerja diantaranya tuntutan tugas menghasilkan skor 168,6 dengan klasifikasi tinggi, dimensi tuntutan peran menghasilkan skor 178,33 dengan klasifikasi tinggi, dimensi tuntutan antar pribadi menghasilkan skor 165,5 dengan klasifikasi sedang, dan dimensi struktur organisasi menghasilkan skor 169,33 dengan klasifikasi tinggi. Artinya dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat stress kerja yang terjadi pada PT. Astra Credit Companies berada pada tingkat tinggi.
3. Kinerja Karyawan pada PT. Astra Credit Companies Naripan Kota Bandung. Tanggapan Responden tentang tingkat kinerja karyawan dapat diklasifikasikan baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang diperoleh dari 49 responden sebesar 170,1. Dapat dilihat pada tabel hasil rekapitulasi dan klasifikasi pada masing-masing dimensi pada kinerja karyawan diantaranya Kualitas menghasilkan skor 184 dengan klasifikasi baik, Kuantitas menghasilkan skor 149 dengan klasifikasi Cukup baik, ketepatan waktu menghasilkan skor 167 dengan klasifikasi Baik, Efektivitas menghasilkan skor 176,5 dengan klasifikasi Baik, dan kemandirian menghasilkan skor 174 dengan klasifikasi Baik. Artinya dapat diambil kesimpulan bahwa Karyawan yang bekerja di PT. Astra Credit Companies Naripan Bandung telah memiliki kinerja yang baik. Dilihat dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas serta kemandirian dalam bekerja.
4. Terdapat Pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Astra Credit Companies Naripan kota Bandung. Dengan ketentuan adalah jika signifikansi $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan jika signifikansi $> \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan nilai t hitung yang didapat adalah sebesar 9,908 dan nilai t tabel adalah sebesar 2,013 yang berarti nilai t hitung $> t$ tabel atau $9,908 > 2,013$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja (X_2) terhadap kinerja Karyawan (Y).
5. Pengaruh Konflik kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Astra Credit Companies Naripan Kota Bandung. Dari Analisis nilai statistik dapat diperoleh angka korelasi antara Konflik kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,628 yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara Konflik kerja (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y). karena berkisar 0,60- 0,799 dan arahnya positif ini berarti bila Konflik kerja meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat.
6. Pengaruh Konflik kerja dan Stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Astra Credit Companies Naripan Kota Bandung. Dari hasil analisis statistik didapatkan nilai constant sebesar 3,966 Nilai koefisien arah garis (b_1) untuk X_1

sebesar 0,173, nilai koefisien arah garis (b2) untuk X2 sebesar 0,751. Maka diketahui nilai Adjusted R Square sebesar positif 0,668. Hal ini dapat diartikan bahwa Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh Konflik kerja dan Stres kerja secara bersama-sama sebesar 66,8% sisanya 33,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Dan hasil uji hipotesis didapatkan nilai $49,382 > 3,20$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Konflik dan stres kerja secara bersama-sama (Simultan) terhadap kinerja Karyawan.

E. Saran

Melihat dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, peneliti mempunyai saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak perusahaan yaitu :

1. Peneliti melihat bahwa Konflik yang terjadi pada PT Astra Credit Companies Naripan Kota Bandung didominasi oleh Konflik Fungsional yang berarti Konflik itu sendiri secara arti memiliki peranan yang positif terhadap karyawan sehingga akan meningkatkan gairah dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Tetapi disini peneliti memberi saran sebaiknya konflik fungsional lebih ditingkatkan lagi pengelolannya agar tidak menimbulkan Konflik yang Disfungsional sehingga berdampak merugikan pada Perusahaan.
2. Untuk Stres Kerja pada PT. Astra Credit Companies Naripan Kota Bandung. Saran Peneliti untuk perusahaan sebaiknya perusahaan mengadakan Family Gathering atau outbond yang berisikan Games-Games menarik dan memotivasi Karyawan, setidaknya dilakukan setahun 2 kali Agar karyawan bisa lepas sejenak dari kepenatan dalam bekerja selama ini, dikarenakan Tuntutan bekerja yang begitu berat.
3. Untuk kinerja karyawan harus lebih ditingkatkan lagi dalam hal kuantitas bekerja misalnya datang ke kantor dengan tepat waktu sesuai peraturan yang sudah ada. Dan juga Karyawan sebisa mungkin bekerja dengan optimal lagi dan lebih baik dari sebelumnya.

Daftar Pustaka

- Anoraga, Panji, (2001). *Psikologi Kerja*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT remaja Rosdakarya
- Marwansyah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV Alfabeta
- Robbins, Stephen. P. (2006). *Perilaku organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks