

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Camat Secanggang merupakan instansi pemerintahan di Kabupaten Langkat yang memiliki peran penting dalam menyelenggarakan layanan publik dan administratif bagi masyarakat di wilayah tersebut. Pegawai di Kantor Camat Secanggang memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam menjalankan tugas-tugas mereka, yang mencakup pelayanan masyarakat, pengelolaan administrasi, serta penanganan berbagai permasalahan yang mungkin timbul dalam wilayah kerja mereka.

Namun, dalam konteks lingkungan kerja yang semakin kompleks dan tuntutan tugas yang meningkat, pegawai di kantor camat mungkin menghadapi tekanan yang signifikan, yang dapat berdampak pada stres individu. Selain itu, interaksi interpersonal dan kolaborasi yang erat antar pegawai dapat menyebabkan konflik kerja, yang jika tidak dikelola dengan baik, dapat mengganggu kerja sama tim dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai tidak baik karna terjadinya stres kerja seperti tugas menumpuk, tidak adanya dukungan dari atasan, dan hubungan yang tidak baik sesama rekan kerja. Salah satu masalah yang ditemui yaitu hubungan atasan dengan bawahan yang tidak baik karna atasan yang masih belum bisa adil dalam membagi tugas. Sehingga kinerja pegawai sangat berdampak. Seperti pembuatan surat surat warga, yang butuh waktu cukup lama saat masa pembuatan.

Stres dan konflik kerja merupakan masalah umum di banyak organisasi, termasuk di kantor pemerintahan. Terlebih lagi, pengaruh stres dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai dapat menjadi perhatian serius, karena kinerja yang buruk dapat menghambat efisiensi dan efektivitas organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dalam konteks Kabupaten Langkat, di mana pemerintah daerah berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan publik, memahami dampak stres dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Secanggang menjadi penting. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah ini, sehingga langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat diambil untuk meningkatkan kondisi kerja pegawai, mengurangi stres, dan mengelola konflik kerja secara efektif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai kantor camat dan pada gilirannya, meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Langkat.

Berdasarkan uraian diatas, kemudian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Stress Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Secanggang Kabupaten Langkat”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat di indentifikasi masalah daam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Beban kerja yang berlebihan sehingga menimbulkan stres
2. Pemberian Jam Kerja yang tidak efisien untuk menyelesaikan tugas

3. Hubungan yang tidak baik antar rekan kerja sehingga membuat pegawai merasa tertekan
4. Adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang pegawai

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di uraikan, maka permasalahan pada penelitian ini dibatasi untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas. Peneliti membatasi masalah peneliti hanya pada pengaruh konflik kerja dan stres kerja.

1.3.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Secanggang
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Secanggang
3. Apakah konflik kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Secanggang

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Ingin mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Secanggang.

2. Ingin mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Secanggang.
3. Ingin mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Secanggang.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, maka hasilnya diharapkan dapat diambil manfaatnya sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis ,jurusan Manajemen Universitas Islam Sumatera Utara dan diharapkan penelitian ini menambah khasanah ilmu pengetahuan (manajemen) secara umum,khususnya manajemen sumber daya manusia,yang berkaitan dengan masalah konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai serta menambah pengalaman bagi penulis.

2. Bagi Instansi Pemerintah

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan penambahan wawasan dan informasi bagi pihak-pihak terkait dalam menentukan kebijakan yang tepat serta dapat menjadi bahan kebijakan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) oleh instansi kecamatan Secanggang.

3. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran maupun referensi dan bahan perbandingan bagi mahasiswa selanjutnya yang ingin melanjutkan atau melakukan penelitian sejenis.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teroritis

2.1.1 Konflik Kerja

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) di mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.

1. Pengertian Konflik Kerja

Konflik kerja di dalam organisasi juga sering terjadi. Konflik bisa terjadi jika pekerjaan yang saling berkaitan tidak dikerjakan dengan baik. Banyaknya hubungan yang tidak baik antar rekan kerja juga dapat membuat pekerja merasa tertekan. Salah paham antar atasan dan bawahan yang membuat bawahan selalu merasa tertindas dan berada di zona tidak nyaman.

Konflik merupakan kondisi dimana adanya perbedaan. Perbedaan akan selalu ada karena setiap karyawan memiliki keinginan, tujuan, dan pengetahuan yang beragam. Perbedaan pada manusia misalnya jenis kelamin, ekonomi, dan strata social, agama, suku, system hokum, bangsa, tujuan hidup, budaya, aliran politik dan kepercayaan merupakan penyebab timbulnya konflik (Wirawan, 2010:1). Mangkunegara (2000:155) beragumen bahwa konflik merupakan

perbedaan yang timbul dari apa yang diharapkan terhadap dirinya maupun orang lain dengan kenyataan apa yang diharapkan.

Konflik kerja menurut Wibowo (2018:212) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi. Maka dalam perusahaan yang terjadi dalam beberapa bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok dengan lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda sering terjadinya potensinya pergesekan antar karyawan baik secara vertikal maupun horizontal, sakit hati, kondisi yang tidak memungkinkan, dan membuat karyawan nyaris mustahil untuk bekerja bersama. konflik antar karyawan tidak dapat dicegah dan hal ini dapat terjadi pada hampir semua organisasi. Oleh karena itu konflik yang terjadi sebaiknya diselesaikan agar karyawan dapat bekerja dengan baik tanpa ada tekanan.

Menurut Husien (2010:39) menyatakan bahwa: "Konflik adalah sebagai sesuatu perselisihan atau perjuangan di antara dua pihak yang ditandai dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka dan/atau mengganggu dengan sengaja pencapaian tujuan pihak yang menjadi lawannya." Konflik di dalam perusahaan harus bisa ditangani dengan baik, karena perbedaan status dan karena nilai-nilai atau persepsi yang berbeda dapat mengakibatkan mangkirnya karyawan yang merasa pada kondisi tertekan.

Menurut Veithzal (2014: 718) mengatakan bahwa: “Konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota–anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatankegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.” konflik dapat terjadi karena ketidak adanya kepercayaan antara pekerja satu dengan yang lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konflik adalah terjadinya suatu pertentangan antara individu dengan individu yang lain atau adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh pegawai yang dapat timbul karena adanya ketegangan, perkelahian, frustrasi, yang dapat mengganggu seseorang dalam bekerja.

2. Jenis-Jenis Konflik Kerja

Jenis-jenis konflik diantaranya :

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

- d) Konflik dari dalam individu Yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang ia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.

Adapun menurut Heridiansyah (2017:30) jenis-jenis konflik ada berbagai macam antara lain adalah konflik dalam diri seseorang, konflik antar individu, konflik antara anggota kelompok, konflik antar kelompok, konflik intra perusahaan. Konflik intra perusahaan meliputi empat subjenis, yaitu konflik vertikal, horizontal, lini-staff, dan konflik peran.

Ada 5 jenis konflik dalam organisasi yaitu sebagai berikut :

- a) Konflik dari dalam individu yang terjadi bila seseorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang ia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan
- b) Pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu di harapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.
- c) Konflik antar individu dalam organisasi yang sama dimana hal ini sering diakibatkan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Konflik ini juga berasal dari adanya konflik antar peranan (seperti antara manajer dengan bawahan).
- d) Konflik antar individu dan kelompok yang berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contoh, seorang individu mungkin di

diasingkan oleh kelompok kerjanya karena melanggar norma-norma kelompok.

- e) Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama karena terjadi pertentangan kepentingan antar kelompok.
- f) Konflik antar organisasi yang timbul sebagai akibat bentuk persaingan ekonomi dalam system perekonomian suatu negara. Konflik ini telah mengarahkan timbulnya pengembangan produk baru, teknologi dan jasa, harga-harga lebih rendah, dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

3. Bentuk - Bentuk Konflik

Tiga bentuk konflik didalam organisasi (Mangkunegara, 2017: 155) yakni:

- a) Konflik Hierarki (Hierarchial Conflict), terjadi ditingkatan hirarki organisasinya. Contohnya konflik diantara pimpinannya dengan pegawainya.
- b) Konflik Fungsional (Functional Conflict), terjadi diantara pimpinan unitnya dengan staffnya terutama staf berkaitan dengan kewenangan pekerjaannya. Contohnya staffnya secara tidak formal mengambil wewenang secara berlebih.
- c) Konflik Formal-Informal (Formal-Informal Conflict), terjadi terkait kenormaan pada organisasi informal dengan formalnya. Contohnya pimpinannya meletakkan norma yang salah diorganisasi.

4. Sebab – Sebab Konflik

Jika organisasi kaku, tetap bertahan terhadap perubahan, maka konflik tidak akan bisa disembuhkan dan ini akan menyebabkan menimbulkan konflik organisasi yang baru dan akan terus ada selama sebuah perusahaan mau mengikuti perubahan yang ada. Untuk mencegah terjadinya konflik organisasi, maka sangat penting untuk mengetahui sebab-sebab konflik.

Menurut Mangkunegara(2013:156) terdapat penyebab terjadinya konflik dalam organisasi adalah sebagai berikut:

- a) Koordinasi kerja yang tidak dilakukan.
- b) Ketergantungan dalam pelaksanaan tugas,
- c) Tugas yang tidak jelas (tidak ada deskripsi jabatan).
- d) Perbedaan dalam orientasi kerja.
- e) Perbedaan dalam memahami tujuan organisasi.
- f) Perbedaan persepsi.
- g) System kompetensi insentif (reward).
- h) Strategi pemotivasian yang tidak tepat.

Sedangkan menurut Handoko (2000:345) secara ringkas penyebab timbulnya konflik dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Komunikasi Salah ,pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap, serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.
- b) Struktur Pertarungan ,kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang pertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumberdaya-sumberdaya yang

terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.

- c) Pribadi Ketidakseimbangan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi.

Menurut Hasibuan (2009:199) terdapat penyebab timbulnya konflik diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Tujuan

Tujuan sama yang ingin dicapai akan merangsang timbulnya persaingan dan konflik diantara individu atau kelompok karyawan. Setiap karyawan atau kelompok selalu berjuang untuk mencapai pengakuan yang lebih baik dari orang lain. Hal ini memotivasi timbulnya persaingan atau konflik dalam memperoleh prestasi yang terbaik.

- b) Ego Manusia

Ego manusia yang selalu menginginkan lebih berhasil dari manusia yang lainnya akan menimbulkan persaingan atau konflik.

- c) Kebutuhan

Kebutuhan material dan nonmaterial yang terbatas akan menyebabkan timbulnya persaingan atau konflik. Pada dasarnya setiap orang menginginkan pemenuhan kebutuhan material dan

nonmaterial yang lebih baik dari orang lain sehingga timbul persaingan atau konflik.

d) Perbedaan Pendapat

Perbedaan pendapat akan menimbulkan persaingan atau konflik. Karena setiap orang atau kelompok terlalu mempertahankan bahwa pendapatnya itulah yang paling tepat. Jika perbedaan pendapat tidak terselesaikan, akan timbul persaingan atau konflik yang kadang-kadang menyebabkan perpecahan.

e) Salah Paham

Salah paham sering terjadi diantara orang-orang yang bekerjasama. Karena salah paham (salah persepsi) ini timbullah persaingan atau konflik diantara individu karyawan atau kelompok.

f) Perasaan Dirugikan

Perasaan dirugikan karena perbuatan orang lain akan menimbulkan persaingan atau konflik. Setiap orang tidak dapat menerima kerugian dari perbuatan orang lain. Oleh karena itu, perbuatan yang merugikan orang lain hendaknya dicegah supaya tidak timbul konflik di antara sesamanya. Jika terjadi konflik pasti akan merugikan kedua belah pihak, bahkan akan merusak kerja sama.

g) Perasaan Sensitif

Persaingan sensitif atau mudah tersinggung akan menimbulkan konflik. Perilaku atau sikap seseorang dapat menyinggung perasaan

orang lain yang dapat menimbulkan konflik atau perselisihan, bahkan dapat menimbulkan perkelahian di antara karyawan.

5. Indikator Konflik Kerja

Menurut Fitriana indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

a) Kesalahan komunikasi

Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

b) Perbedaan tujuan

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidak samaan dalam memandang tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan tersebut.

c) Perbedaan dalam penilaian atau persepsi

Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan perbedaan dalam sikap, ketidak sesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.

d) Interdependensi aktivitas kerja

Terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masingmasing masing-masing. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah

seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain.

e) Kesalahan dalam afeksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

Adapun Indikator konflik kerja menurut (Rivai, 2016) yakni:

- a) Konflik didalam dirinya, yaitu konflik yang terjadi dalam diri individu karena memilih tujuan yang bertentangan atau berlawanan.
- b) Konflik antar individu, yaitu konflik yang terjadi karena adanya perbedaan karakter atau watak antara individu.
- c) Konflik antar anggotanya, yaitu konflik yang terjadi ketika individu tidak bisa menyesuaikan diri dengan aturan dalam kelompok tersebut.
- d) Konflik antar kelompoknya, yaitu konflik yang terjadi karena adanya perbedaan tujuan yang ingin dicapai.

2.1.2 Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Triatna (2015:139), menyatakan bahwa : “Stres adalah suatu keadaan seseorang, di mana kondisi fisik atau psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa (yang dikategorikan menyimpang) baik fisik, sosial, maupun

psikis.” Perilaku karyawan yang menyimpang dalam bekerja merupakan salah satu bentuk stres kerja.

Salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupan adalah stres kerja yang harus diatasi, baik oleh karyawan sendiri tanpa bantuan orang lain, maupun dengan bantuan pihak lain seperti para spesialis yang disediakan oleh organisasi dimana karyawan bekerja. Stres kerja merupakan suatu tanggapan adaptif dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang ditempat individu tersebut berada. Stres yang positif disebut eustress sedangkan stress yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut distress.

Menurut Siagian (2010:300) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang.

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

Berdasarkan definisi di atas maka stres kerja adalah keadaan perasaan seseorang yang sedang tertekan atas kondisi yang dialami bersifat negatif yang berpengaruh pada kinerja yang tidak maksimal. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun lingkungan

luarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerjanya.

2. Jenis-Jenis Stres Kerja

Stres kerja terdiri berbagai jenis dan beragam, diantaranya stres kerja yang dapat memberikan gairah dan menstimulus para pegawai untuk merasa lebih bersemangat saat bekerja, adanya tantangan yang dianggap sebagai motivasi diri untuk bisa bekerja lebih keras, namun ada stres yang mengakibatkan turunnya semangat kerja karena pegawai merasa beban pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan mereka, rutinitas kerja yang menimbulkan kejenuhan, dan rekan kerja yang tidak kompeten.

Berney dan Selye mengungkapkan ada empat jenis stres:

- a) Eustress (good stress), yaitu stres yang menimbulkan stimulus dan kegairahan. Stres ini dapat meningkatkan kreativitas dan antusiasme.
- b) Distress, yaitu stres yang memunculkan efek membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan tidak menyenangkan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.
- c) Hyperstress, yaitu stress terjadi ketika seseorang dipaksa untuk mengatasi tekanan yang melampaui kemampuan dirinya.
- d) Hypostress, yaitu stress yang muncul karena kurangnya stimulasi.

Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

3. Faktor penyebab stres

Berikut penjelasan penyebab stres kerja adalah :

a) Lingkungan fisik

Beberapa stres ditemukan dalam lingkungan fisik pekerjaan, seperti terlalu bising, kurang baiknya penerangan ataupun resiko keamanan dan lain sebagainya.

b) Stres karena peran atau tugas

Stres karena peran atau tugas termasuk kondisi dimana para karyawan mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dimainkan dirasakan terlalu berat atau memainkan berbagai peran pada tempat mereka bekerja.

c) Stres pribadi

Stres ini akan semakin bertambah ketika karyawan dibagi dalam divisidivisi dalam suatu departemen yang dikompetisikan untuk memenangkan target sebagai divisi terbaik dengan reward yang mengguirkan.

d) Organisasi

Banyak sekali ragam penyebab stres yang bersumber dari organisasi. Pengurangan jumlah karyawan merupakan salah satu penyebab stres yang tidak hanya untuk mereka yang kehilangan pekerjaan, namun juga untuk mereka yang masih tinggal.

Menurut Dwiyanti (2001:75) terdapat dua faktor penyebab stres kerja, yaitu

:

- a) Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan.
- b) Faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa/pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga dimana pribadi berada dan mengembangkan diri.

Adapun faktor penyebab stres menurut Hasibuan (2000:204) adalah sebagai berikut:

- a) Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
- b) Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar.
- c) Waktu dan peralatan kerja kurang memadai.
- d) Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
- e) Balas jasa terlalu rendah.

Masalah-masalah keluarga seperti: anak, istri, mertua, dan lainlain.

4. Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja jika tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan depresi, ketidak harmonisan dalam berteman, menurunnya produktivitas kerja dan sebagainya. Dalam bekerja persaingan yang ketat akan membuat orang mengalami stres, terutama salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang menumpuk.

Menurut Igor S menyatakan bahwa indikator stres kerja adalah:

- a) Intimidasi dan tekanan yang dari rekan kerja kita, pimpinan perusahaan dan klien. Adanya tekanan yang diterima dari atasan

ataupun rekan kerja sendiri yang harus dipenuhi akan menjadi beban tersendiri yang dialami oleh individu.

- b) Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban. Tuntutan yang diterima dari pekerjaannya namun tidak didukung oleh sumber daya yang ada, maka akan mempengaruhi tingkat stres pekerja karena beban tersebut.
- c) Ketidakcocokan dengan pekerjaan. Penempatan yang tidak sesuai dengan basic dari pekerja tersebut akan menjadi hambatan dalam bekerja karyawan karena akan mengalami kesulitan dalam memahami dalam pekerjaan.
- d) Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang. Pekerjaan yang berbahaya akan menjadi tantangan bagi para pekerja karena perlu ketelitian dalam menghadapi pekerjaan yang ada. Selain itu pekerjaan yang berulang-ulang akan menyebabkan seorang karyawan menjadi jenuh dengan situasi yang ada.
- e) Beban lebih, yaitu adanya target tertentu yang diberikan kepada karyawan yang kemudian menjadi beban yang dirasakan oleh karyawan.
- f) Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.

2.1.3 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya disebut level of performance.

Menurut Lawler dalam Sutrisno (2010, hal. 170) yang menyatakan bahwa “Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas”. Pada umumnya, kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Adapun pengertian kinerja menurut Bangun (2012, hal. 231) adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan – persyaratan pekerjaan”. Seorang karyawan atau karyawan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja.

Sedangkan teori lain tentang kinerja menurut Tiffin dalam Sutrisno (2010, hal. 172) mengemukakan “Kinerja adalah kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas”. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu

mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketetapan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani.

Kemudian menurut Mangkunegara (2013, hal. 67) menyatakan “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang maksimal memiliki kepuasan tersendiri bagi karyawan yang mengerjakannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara itu menurut Wibowo (2007, hal. 3) mengatakan bahwa “Kinerja merupakan implementasi dan rencana yang telah disusun”. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka disimpulkan bahwa kinerja karyawan sangat berdampak pada keuntungan perusahaan. Karyawan yang kinerjanya baik selalu akan dipertahankan. 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.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Perusahaan sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan yakni memperoleh keuntungan. Organisasi dapat beroperasi karena kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh para karyawan yang ada di dalam

organisasi tersebut. Menurut Mangkunegara (2013:67) terdapat faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- a) Faktor Kemampuan Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan prestasi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge+skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b) Faktor Motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Adapun menurut Wirawan (dalam Arif, 2016:101) faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor Internal Karyawan

Faktor internal karyawan yaitu faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika karyawan itu berkembang. Faktor bawaannya misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Faktor yang diperoleh misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.

b) Faktor Lingkungan Internal Organisasi

Karyawan dalam melaksanakan tugasnya memerlukan dukungan organisasi di tempatnya bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan, misalnya penggunaan teknologi robot oleh organisasi. Faktor internal organisasi misalnya strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta system manajemen dan kompensasi.

c) Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

Faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan. Misalnya, Krisis ekonomi dan keuangan yang terjadi di Indonesia tahun 1997 meningkat inflasi, menurunkan nilai nominal upah dan gaji karyawan, dan selanjutnya menurunkan daya beli karyawan.

3. Indikator Kinerja

Indikator kinerja atau performance indicators kadang-kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (performance measure), tetapi banyak pula yang membedakannya. Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang di kuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian. Indikator kinerja menurut Wibowo (2014:85) adalah sebagai berikut:

a) Tujuan

Merupakan keadaan yang berbeda secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai.

b) Standar

Mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan.

c) Umpan balik

Antara tujuan, standar, dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar.

d) Alat atau sarana

Merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.

e) Kompetensi

Merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

f) Motif

Merupakan alasan atau pendorong bagi seorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu,

melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintensif.

g) Peluang

Peluang perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kinerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

Adapun pendapat menurut Kasmir (2016:208) terdapat indikator kinerja adalah sebagai berikut:

a) Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja semakin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya rendah. Dalam praktiknya kualitas suatu pekerjaan dapat dilihat dalam nilai tertentu.

b) Kuantitas (jumlah)

Kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Biasanya untuk pekerjaan tertentu sudah ditentukan kuantitas yang dicapai. Pencapaian kuantitas yang diharapkan adalah

jumlah yang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan.

c) Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya, ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi (misalnya 30 menit). Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dianggap kinerjanya kurang baik, demikian pula sebaliknya. Dalam arti yang lebih luas ketepatan waktu merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai dengan batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk jenis pekerjaan tertentu makin cepat suatu pekerjaan terselesaikan, makin baik kinerjanya. Begitu juga dengan sebaliknya.

d) Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah di anggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan. Jika pengeluaran biaya melebihi anggaran yang telah ditetapkan maka akan terjadi pemborosan, sehingga kinerjanya dianggap kurang baik demikian sebaliknya. Oleh karena itu, perlakukan efektivitas biaya di seluruh bidang pekerjaan yang memiliki anggaran biaya. Biaya yang di keluarkan biasanya untuk biaya tetap, biaya variabel atau biaya semi variabel. biaya yang berkaitan untuk

pengeluaran bagi sumber daya, seperti biaya produksi, teknologi, bahan baku atau biaya lainnya.

e) Pengawasan

Setiap aktivitas pekerjaan memerlukan pengawasan sehingga tidak melenceng dari yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan maka setiap pekerjaan akan menghasilkan kinerja yang baik.

f) Hubungan antar karyawan

Dalam hubungan ini diukur apakah seseorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik, dan kerja sama antar karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya. Hubungan antar perseorangan akan menciptakan suasana yang nyaman dan kerja sama yang memungkinkan satu sama lain saling mendukung untuk menghasilkan aktivitas pekerjaan yang lebih baik. Hubungan antar karyawan ini merupakan perilaku kerja yang yang dihasilkan seorang karyawan.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa banyak kriteria kinerja seperti yang telah dijelaskan bahwa yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi tergantung pada kinerja karyawannya. Agar karyawan dapat bekerja sesuai yang diharapkan, maka dalam diri seorang karyawan harus ditumbuhkan motivasi bekerja untuk meraih segala sesuatu yang diinginkan. Apabila semangat kerja tinggi maka semua pekerjaan yang dibebankan kepadanya akan lebih cepat dan tepat

selesai. Pekerjaan yang dengan cepat dan tepat selesai adalah merupakan suatu prestasi kerja yang baik.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang dilakukan penelitipeneliti lain. Penelitian terdahulu dijadikan sebagai acuan atau dasar untuk memudahkan peneliti dalam penelitian. Sehingga penelitian terdahulu ini juga dapat diartikan sebagai sumber inspirasi yang kemudian dapat membantu lancarnya penelitian. Tidak hanya itu, pada penelitian terdahulu juga dapat memeriksa kekurangan dan juga kelebihan penelitian yang sudah pernah dilakukan untuk dikembangkan pada penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu juga memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam berbagai teori yang akan digunakan didalam kajian penelitian yang akan dilakukan, sehingga biasanya penelitian terdahulu juga dapat dijadikan sebagai landasan teori karna memiliki kaitan yang erat dengan penelitian lain yang relevan dan dapat digunakan didalam penelitian. Terdapat beberapa perbedaan yang membedakan dari penelitian terdahulu yaitu pada objek yang diteliti, kemudian tahun data penelitian, dan permasalahan pada wilayah yang akan diteliti. Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel II.1

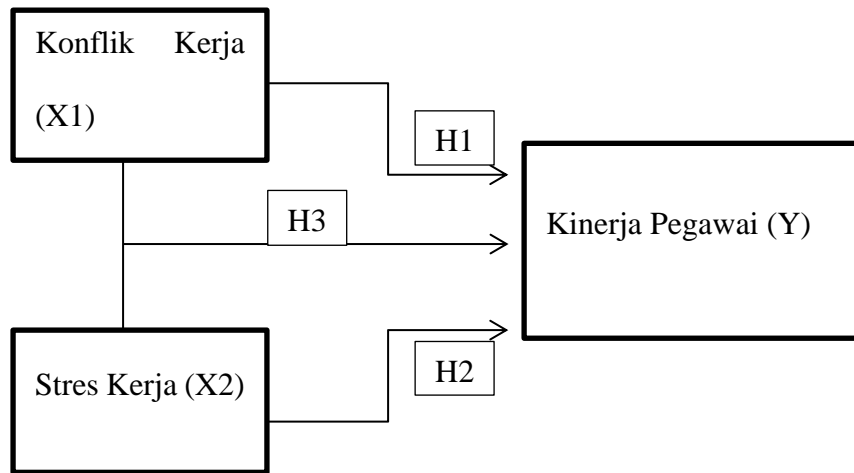
Tabel II 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Hasriani Darlis (2022)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengolahan	konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap

		Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar	data menggunakan regresi linier berganda.	kinerja karyawan.
2.	Marnita Lase (2021)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sat Nusapersada Tbk	Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan regresi linier berganda.	Konflik kerja, stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
3.	Festinahati Buulolo, Paskalis Dakhi, dan Erasma F.Zalogo (2021)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan	Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan regresi linier sederhana.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
4.	Fhadilla (2021)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru	Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan regresi linier berganda.	Konflik kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan
5.	Indra Kusdianto, S.E., M.M dan Drs. Pasoni Mustafa Muhani, M.M (2020)	Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor PT PLN (Persero) Rayon Masamba	Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan regresi linier sederhana.	Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

		Kabupaten Luwu Utara		
6.	Yohanes Herman Susilo dan Wahyudin (2020)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Dai Sabisu Indonesia	Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan regresi linier berganda.	Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan, dan Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap Konflik dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
7.	Syafrina (2017)	Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Sarana Agro Nusantara Medan	Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan regresi linier berganda.	Pengaruh tidak langsung konflik kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.
8.	Muhammad Irwan	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Kalla Kakao Industri Makasar	Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan regresi linier berganda.	Konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar II. 1 Kerangka Konseptual

Bagan pada Gambar 2.1 menunjukkan gambaran dimana Konflik Kerja sebagai X1, Stres Kerja sebagai X2 dan sedangkan Kinerja Pegawai sebagai Y. Dalam kerangka Konseptual digambarkan bagaimana pengaruh Konflik Kerja (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dan Stres Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) serta bagaimana variabel X1 dan X2 berpengaruh secara simultan terhadap (Y).

2.4 Hipotesis

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini berdasarkan pada hasil teoritis, seperti yang telah di uraikan di atas dan untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian ini maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1 = Terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai.

H2 = Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai.

H3 = Terdapat pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.