

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, persaingan di dunia bisnis semakin ketat, khususnya di bidang kuliner. Di Indonesia, bisnis kuliner berkembang sangat pesat. Hal ini membuat usaha tersebut harus mampu bersaing dengan usaha lain. Salah satu cara perusahaan dapat bersaing adalah dengan menggunakan sumber daya yang mereka miliki. Sumber daya manusia berupa karyawan atau tenaga kerja merupakan sumber daya yang penting dalam suatu perusahaan.

Tenaga kerja merupakan aset yang sangat penting. Orang-orang sebagai pekerja untuk organisasi terkadang diabaikan sebagai aset yang berharga. Tidak jarang perusahaan hanya menganggap tenaga kerja sebagai beban yang harus selalu diangkat untuk menekan biaya tenaga kerja.

Sumber daya manusia yang baik dikatakan jika memiliki kinerja yang tinggi, disiplin dan tanggung jawab terhadap tugasnya. Menurut Kasmir (2016:182) mengatakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai dengan melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah ditentukan sebelumnya dalam waktu yang telah ditentukan”. Oleh karena itu, perusahaan harus membuat rencana atau upaya yang dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan, termasuk konflik kerja dan stres kerja yang timbul dan harus dihadapi karyawan tersebut. Menurut Mangkunegara (2017:155) berpendapat bahwa konflik adalah pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang dari dirinya sendiri, orang lain, dan organisasi dengan kenyataan dari

apa yang diharapkan. Menurut Rivai, dkk (2015:724) menyatakan bahwa stres kerja adalah keadaan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikologis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kesejahteraan karyawan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap perusahaan memiliki pengaruh, bahkan ambisi individu dan kelompok tertentu di dalamnya, sehingga perbedaan kepentingan, perbedaan latar belakang sosial budaya, dan pendidikan akan mudah menimbulkan kesalahpahaman antar karyawan, yang berujung pada perselisihan. Parahnya, perbedaan pendapat akan menimbulkan konflik kerja antar karyawan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja. Di sisi lain, beban kerja dan aturan perusahaan harus dipertahankan dan dilaksanakan sebagai bentuk komitmen terhadap perusahaan serta pencapaian tujuan perusahaan. Akibatnya karyawan akan merasa tertekan (stres) dalam mengelola pekerjaan dan akan mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan.

Menurut hasil observasi yang penulis lakukan, kendala yang dihadapi oleh toko roti Az-Zahra Bakery and Cake Shop yaitu adanya faktor konflik kerja yang merupakan salah satu penyebab naik turunnya efisiensi kerja karena komunikasi yang kurang baik antar karyawan, sering menimbulkan kesalahpahaman, kecemburuan antar rekan kerja dan kebencian antar rekan kerja. Ini adalah masalah yang belum mendapat perhatian khusus dari pimpinan. Manajemen konflik yang tidak tepat dan bijak berdampak pada suasana dan kenyamanan kerja. Situasi ini dapat terus membebani karyawan itu sendiri. Kemampuan karyawan dalam menangani konflik tidak sama pada setiap individu, tentunya sangat berbahaya bagi karyawan yang daya tahannya rendah terhadap tekanan

konflik, mereka akan terjerumus ke dalam keadaan serba salah kemudian stres dan mengganggu kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul : “ **Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan .“**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka yang akan menjadi identifikasi permasalahan adalah sebagai berikut :

- a. Komunikasi sesama karyawan yang tidak berjalan dengan lancar.
- b. Rasa iri hati sesama karyawan.
- c. Rasa tidak suka antar sesama karyawan.
- d. Beban kerja yang berlebih mengakibatkan stres pada karyawan.
- e. Kemampuan kerja karyawan yang rendah, sehingga mengakibatkan kinerja karyawan tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Dengan keterbatasan dalam kemampuan meneliti, waktu, biaya, dan tenaga untuk menghindari permasalahan yang ada agar tidak terlalu lama dalam penelitian ini, dan menghindari kekeliruan dalam menafsirkan mengenai masalah yang dibahas, maka dari itu penulis membatasi masalah yang diteliti adalah

Konflik Kerja dan Stres Kerja dan Kinerja UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.
- b. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.
- c. Bagaimana pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan tentang pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.
- b. Sebagai bahan masukan kepada pihak UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop dalam menyikapi tentang pengaruh konflik kerja dan stres kerja.
- c. Sebagai bahan referensi bagi penelitian berikutnya bagi pihak yang membaca.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Kinerja

A. Pengertian Kinerja

Menurut Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Mangkunegara (2013:67) menegaskan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan. Kualitas di sini mengacu pada kelancaran, kebersihan, dan ketelitian pekerjaan, sedangkan kuantitas dilihat dari kuantitas atau volume pekerjaan yang harus dikerjakan oleh pegawai.

Sedangkan menurut Rivai, dkk (2014:14) mendefinisikan kinerja sebagai hasil atau tingkat yang dicapai oleh seseorang secara umum selama periode waktu ketika melakukan tugas berdasarkan kemampuan yang berbeda seperti standar kerja, target, sasaran atau standar yang telah ditentukan dan disepakati oleh para pihak.

Berdasarkan pengertian diatas, kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan yang dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

B. Indikator-indikator Kinerja

Menurut Robbins dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) mengemukakan bahwa ada lima indikator untuk mengukur kinerja individu karyawan, yaitu:

1) Kualitas

Kualitas pekerjaan diukur dengan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang diciptakan dan penyelesaian tugas berdasarkan keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas

Apakah output dinyatakan dalam satuan, jumlah siklus operasi yang dilakukan.

3) Tepat waktu

Ini adalah sejauh mana kegiatan diselesaikan pada waktu tertentu, dalam hal koordinasi dengan output dan memaksimalkan waktu yang dihabiskan untuk kegiatan lainnya.

4) Efektif

Tingkat maksimum penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, material) dengan tujuan meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian

Ini adalah tingkatan seorang pegawai yang nantinya mampu membuat komitmen kerja sesuai dengan fungsi pekerjaannya. Ini adalah tingkat dimana karyawan memiliki komitmen untuk bekerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Simanjuntak dalam Widodo (2015:133) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain:

1) Kualitas dan kemampuan karyawan

Yakni, hal-hal yang berkaitan dengan pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi fisik karyawan.

2) Sarana Pendukung

Yaitu hal-hal yang berkaitan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi dan teknologi) dan personal (gaji/upah, jaminan sosial dan keselamatan kerja)

3) Supra sarana

Yaitu hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah dan hubungan industrial.

D. Penilaian Kinerja

Menurut Kasmir (2016:184) penilaian kinerja adalah suatu sistem dilakukan secara berkala untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja individu. Evaluasi kinerja merupakan pedoman yang harus ditunjukkan kinerja karyawan

secara rutin dan teratur. Kinerja juga bisa menjadi tindakan atau pelaksanaan tugas diselesaikan oleh seseorang dalam waktu tertentu dan terukur.

Kinerja dapat diukur dalam hal efisiensi, efektifitas dan kesehatan organisasi . Efisiensi mencakup : Administrasi, penganggaran, waktu pelaksanaan, staf pelaksana program, fasilitas, alat dan bahan. Sedangkan efektifitas meliputi: lebih sempurna dalam mencapai tujuan, lebih tepat dalam mencapai tujuan, lebih mampu beradaptasi perubahan, semakin meningkatkan kapasitas pembelajaran organisasi.

2.1.2 Konflik Kerja

A. Pengertian Konflik Kerja

Menurut Marwansyah (2014:189) konflik kerja adalah jarak atau perbedaan antara tujuan yang ingin dicapai atau metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Rivai, dkk (2015:718) menganggap bahwa konflik kerja adalah kesenjangan antara dua atau lebih anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus berbagi sumber daya kerja atau kegiatan yang terbatas dan mungkin karena mereka memiliki tujuan, nilai atau persepsi yang berbeda. Selain itu, konflik juga didefinisikan sebagai perbedaan, pertentangan, dan perselisihan.

Sedangkan menurut Hasibuan (2016:199) konflik kerja adalah persaingan yang tidak sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional untuk mencapai kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, pertikaian, pertengkaran, dan frustrasi jika dibiarkan tidak terselesaikan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik kerja adalah konflik antara dua orang atau lebih, individu atau kelompok dalam suatu organisasi/perusahaan karena adanya perbedaan persepsi, hambatan komunikasi dan kegiatan yang tidak sesuai dengan semestinya.

B. Indikator-indikator Konflik Kerja

Menurut Fitriana dalam Sulistiyan, dkk (2017:338) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

1) Koordinasi kerja

Koordinasi kerja adalah pembagian kerja antar kelompok kerja. Pembagian kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan konflik antar kelompok.

2) Komunikasi

Komunikasi adalah penyaluran ide dari satu orang ke orang lain. Jika komunikasi tidak baik, dapat menyebabkan konflik kerja.

3) Ketergantungan pelaksanaan tugas

Ketergantungan tugas adalah mengandalkan orang lain untuk menyelesaikan tugas.

4) Perbedaan persepsi

Perbedaan persepsi adalah perbedaan pendapat yang terjadi antar karyawan.

5) Persaingan kerja

Bersaing di tempat kerja untuk dipuji oleh atasan

C. Faktor faktor yang Mempengaruhi Konflik

Menurut Sinambela (2016:463) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi konflik dapat dibagi menjadi dua kelompok besar, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal dapat dinyatakan dalam beberapa cara, sebagai berikut :

1) Kemantapan organisasi

Organisasi yang stabil mampu beradaptasi sehingga kecil kemungkinan mereka masuk ke dalam dan menyelesaikan konflik.

2) Sistem nilai

Sistem nilai suatu organisasi adalah sekumpulan batasan yang mencakup dasar dan cara berinteraksi dengan organisasi, apakah sesuatu itu baik atau buruk, benar atau salah.

3) Tujuan

Tujuan organisasi dapat menjadi dasar perilaku organisasi dan anggotanya.

4) Sistem lain dalam organisasi

Sistem lain seperti sistem komunikasi, sistem manajemen, pengambilan keputusan, penghargaan dan lain-lain. Misalnya, jika menyangkut sistem komunikasi, ternyata mengenali dan meneruskan pesan tidaklah mudah.

Sedangkan faktor eksternal meliputi hal-hal berikut:

1) Keterbatasan sumber daya

Kurangnya sesuatu yang dapat mendorong persaingan dan menimbulkan konflik.

2) Kaburnya aturan/norma dalam masyarakat

Ini meningkatkan kemungkinan persepsi dan model operasional yang berbeda.

3) Tingkat ketergantungan pada orang lain

Semakin bergantung satu pihak pada pihak lain, semakin mudah konflik muncul.

4) Pola interaksi dengan pihak lain

Pola bebas memfasilitasi kontak dengan nilai-nilai lain, sedangkan pola tertutup menciptakan sikap dan kesulitan dalam penyesuaian.

D. Penyebab Terjadinya Konflik Kerja

Menurut Mangkunegara (2017:156) Penyebab konflik adalah:

- 1) Koordinasi pekerjaan yang belum direalisasikan.
- 2) Ketergantungan dalam melakukan tugas.
- 3) Tugas yang tidak jelas (tidak ada deskripsi pekerjaan)
- 4) Perbedaan metode kerja
- 5) Perbedaan pemahaman tentang tujuan.
- 6) Perbedaan persepsi.
- 7) Sistem insentif kinerja (reward).
- 8) Strategi motivasi yang tidak tepat.

E. Cara dan Strategi Mengatasi Konflik Kerja

Menurut Sinambela (2016:466) mengklaim bahwa manajemen konflik dapat dilakukan dengan cara-cara berikut:

1) Menghindar

Penghindaran konflik dapat dilakukan ketika isu atau topik yang memicu konflik tidak terlalu penting atau ketika konfrontasi dengan akibat yang ditimbulkan tidak seimbang. Penghindaran adalah strategi yang memungkinkan pihak lawan untuk tenang.

2) Mengakomodasi

Mengizinkan orang lain menyusun strategi pemecahan masalah, terutama jika masalahnya penting bagi orang lain. Hal ini memungkinkan kolaborasi dengan memberdayakan mereka untuk membuat keputusan.

3) Kompromi atau negosiasi

Setiap orang yang memberi dan menawarkan sesuatu pada saat bersama, memberi dan menerima serta meminimalkan kekurangan yang bermanfaat bagi semua pihak .

4) Pemecahan masalah atau kolaborasi

Pemecahan masalah atau kerjasama dapat dilakukan sebagai berikut:

a) *Win-win solution* yang berarti dimana semua pihak menang dan memiliki tujuan kerja sama.

b) Perlu menyatukan kewajiban semua pihak untuk saling mendukung dan peduli.

2.1.3 Stres Kerja

A. Pengertian Stres Kerja

Mangkunegara (2013:157) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pekerja selama bekerja.

Menurut Sinambela (2017:472) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan saat bekerja. Stres kerja ini dapat dilihat dari penampilan seseorang termasuk emosi yang tidak stabil, gelisah, kesepian, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak dapat bersantai, gelisah, tegang, gugup, tekanan darah tinggi dan gangguan pencernaan.

Kemudian Rivai dkk (2015:724) mengatakan bahwa stres kerja adalah keadaan stres yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan keadaan karyawan.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu tekanan yang mempengaruhi kondisi fisik yang dirasakan seseorang ketika menghadapi ketidaknyamanan dalam bekerja.

B. Indikator- indikator Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2014:204) mengemukakan bahwa indikator stres kerja adalah situasi yang dialami oleh seorang pekerja yang dapat mempengaruhi cara berpikir, perasaan, dan keadaan seseorang dengan cara yang dapat memberikan tekanan pada pekerjaan, seperti:

1) Beban kerja

Beban kerja diukur dengan beban kerja yang dirasakan karyawan.

2) Sikap pemimpin

Sikap pemimpin diukur dengan bagaimana karyawan merasakan sikap pemimpin yang tidak adil terhadap pekerjaan.

3) Waktu kerja

Waktu kerja diukur menurut persepsi karyawan tentang waktu kerja yang berlebihan.

4) Konflik

Konflik diukur berdasarkan persepsi karyawan antara karyawan dan atasan.

5) Komunikasi

Komunikasi diukur dengan komunikasi yang buruk antar karyawan.

6) Otoritas Kerja

Otoritas kerja yang diukur dengan tanggung jawab karyawan dalam melakukan pekerjaan.

C. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Sinambela (2017:473) menunjukkan beberapa penyebab stres kerja, antara lain:

- 1) Beban kerja yang dirasakan terlalu tinggi.
- 2) Waktu kerja yang mendesak.
- 3) Kualitas pengawasan ketenagakerjaan lemah.
- 4) Suasana kerja yang tidak sehat.
- 5) Otoritas kerja yang tidak sesuai dengan tanggung jawab.

- 6) Perbedaan lain antara karyawan dan manajer yang frustrasi di tempat kerja.

D. Pendekatan Stres Kerja

Menurut Keits Davis dan John W. Newstrom dalam Sinambela (2017:474) menunjukkan bahwa ada empat pendekatan terkait stres kerja, sebagai berikut:

- 1) Pendekatan dukungan sosial (social support)

Pendekatan ini diimplementasikan melalui langkah-langkah yang ditujukan untuk kepuasan sosial karyawan. Seperti : suka bermain atau bercanda.

- 2) Pendekatan biofeedback

Pendekatan ini dilakukan di bawah pengawasan dokter. Misalnya di bawah bimbingan dokter, psikiater dan psikolog sehingga diharapkan karyawan bisa menghilangkan stres.

- 3) Pendekatan program kesehatan pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif atau pencegahan sebelum stres terjadi. Karyawan memantau kesehatannya dalam jangka waktu tertentu, melakukan relaksasi otot, mengatur pola makan dan berolahraga secara teratur.

- 4) Pendekatan dengan meditasi

Pendekatan ini merupakan pendekatan yang memfokuskan pikiran, melemaskan otot dan menenangkan emosi.

Menurut Rivai dkk (2015:724-725) ada dua pendekatan untuk stres kerja, pendekatan individu dan pendekatan organisasi. Penting bagi individu untuk

mengetahui pendekatan tersebut karena stres kerja dapat memengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan pendapatan. Pendekatan organisasi, tidak hanya karena alasan kemanusiaan, tetapi juga karena pengaruhnya terhadap kinerja semua bidang dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Perbedaan antara pendekatan individu dan pendekatan organisasi, yaitu ; pengurangan stres dapat diterapkan pada tingkat individu, organisasi, atau keduanya.

- 1) Pendekatan individu meliputi:
 - a) Menumbuhkan keimanan.
 - b) Bermeditasi dan bernafas.
 - c) Terlibat dalam olahraga.
 - d) Bersantai.
 - e) Dukungan sosial dari teman dan anggota keluarga.
 - f) Hindari kebiasaan rutin yang membosankan.
- 2) Pendekatan organisasi meliputi:
 - a) Perbaiki iklim organisasi.
 - b) Melakukan perbaikan lingkungan fisik.
 - c). Penyediaan sarana olahraga.
 - d) Lakukan analisis dan kejelasan tugas.
 - e) Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Sehubungan dengan pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan, maka berikut ini akan disajikan beberapa penelitian terdahulu yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Martono (2017)	Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja tenaga harian lepas pada PT. Rantau Tunas Baru di Kelurahan Kerinci Timur Kabupaten Pelalawan.	Berdasarkan hasil penelitian secara parsial konflik kerja dan stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga harian lepas pada PT. Rantau Tunas Baru.
2.	Herdianti Husain (2019)	Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor pengadilan Tata Usaha Negara Makasar.	Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor pengadilan Tata Usaha Negara Makasar.
3.	Budi Irianda (2018)	Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Puji Cahaya Medan.	Konflik kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Puji Cahaya Medan.
4.	Muh. Amin Taqwa (2021)	Pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai (Studi pada Dinas Pendidikan Pemerintah Kabupaten Pangkep)	Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Studi pada Dinas Pendidikan Pemerintah Kabupaten Pangkep)

5.	Tamauka Marsello Giovanni, Christoffel Kojo, Victor P.K Lengkong (2015)	Pengaruh konflik peran, konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado.	Hasil penelitian bahwa konflik peran, konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado.
----	-------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Martono (2017), Husain (2019), Irianda (2018), Taqwa (2021), Giovanni (2015).

2.3 Kerangka Konseptual

Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel-variabel penelitian dan bagaimana konsep teoritis sehingga dapat di ambil kesimpulan sementara (hipotesis sementara). Berdasarkan kajian pustaka dan beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas. Maka dapat di gambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :

Keterangan:

a. Hubungan Konflik Kerja terhadap Kinerja

Hubungan variabel konflik kerja (X_1) berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y) terbukti dari penelitian terdahulu Muh. Amin Taqwa (2021), yang hasil penelitiannya disebutkan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Pemerintahan Kabupaten Pangkep.

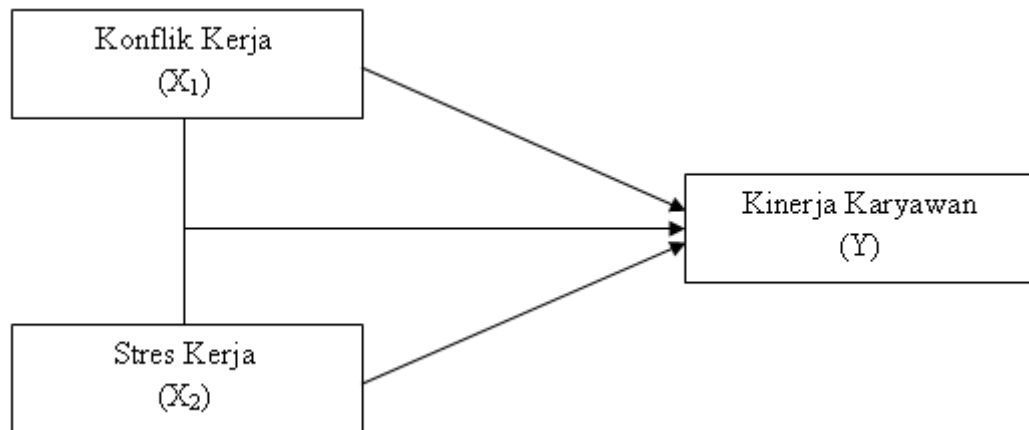
b. Hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja

Hubungan variabel stres kerja (X_2) berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y) terbukti dari penelitian terdahulu Herdianti Husain (2019), yang hasil penelitiannya disebutkan bahwa stres kerja berpengaruh

terhadap kinerja pegawai pada kantor pengadilan Tata Usaha Negara Makasar.

c. Hubungan Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja

Hubungan konflik kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y) terbukti dari penelitian terdahulu Budi Irianda (2018), yang hasil penelitiannya disebutkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Puji Cahaya Medan.



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual maka hipotesis penelitian ini adalah :

- a. Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.
- b. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.

- c. Konflik kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.