

# **PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.TELKOM ACCES DI MOJOKERTO**

**Muhammad Edy Sutikno**

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, Universitas Islam Majapahit

Email: muhammadedysutikno@gmail.com

**Pembimbing I : Rini Armin, SP., SE., MM**

**Pembimbing II : Kasnowo, S. Sos. I., MM**

## **Abstrak**

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel stres kerja dan konflik kerja baik secara parsial, simultan dan dominan terhadap kinerja pada PT Telkom Acces Di Mojokerto. Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 46 orang dan diperoleh menggunakan teknik sample jenuh. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 22 dengan uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, uji hipotesis dengan uji simultan (uji f) dan uji parsial (uji t). Hasil diperoleh variabel stres kerja (X1) dan konflik kerja (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan signifikan secara parsial, variabel stres kerja, dan variabel konflik kerja berpengaruh pada kinerja karyawan tidak signifikan secara simultan, dan Dari uji t variabel independen yang paling dominan mempengaruhi mempunyai nilai signifikan terbesar pengaruh pada kinerja karyawan adalah stres kerja. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Telkom Acces Di Mojokerto sebaiknya pihak manajemen harus mengurangi tuntutan kerja yang melebihi jam kerja normal, dan untuk mengendalikan konflik yang terjadi pada karyawan, yaitu dengan memberikan solusi setiap permasalahan yang terjadi pada karyawan.

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

**THE EFFECT OF WORK STRESS AND WORK CONFLICT ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT. TELKOM ACCES IN MOJOKERTO**

**Muhammad Edy Sutikno**

*Faculty of Economics Management Study Program, Majapahit Islamic University*

*Email: muhammadedysutikno@gmail.com*

**Advisor I : Rini Armin, SP.,SE.,MM**

**Advisor II : Kasnowo, S. Sos. I., MM**

***Abstract***

*The purpose of this study was to determine the effect of work stress and work conflict both partially, simultaneously and dominantly on the performance of PT Telkom Access in Mojokerto. This research is a quantitative research with a total sample of 46 people and obtained using saturated sample techniques. Based on the results of the SPSS version 22 calculation with the classic assumption test, multiple regression analysis test, hypothesis testing with f test and t test. The results obtained by the variables of work stress and work conflict have significant effect on employee performance partially, job stress variables, and work conflicts affect employee performance not simultaneously significant, and from the t test the most dominant independent variables have the biggest significant value on employee performance work stress. Therefore, to improve the performance of employees of PT Telkom Access in Mojokerto, the management should reduce work demands that exceed normal working hours, and to control conflicts that occur with employees, namely by providing solutions to problems that occur to employees.*

**Keywords:** *Job Stress, Work Conflict, and Employee Performance.*

## A. PENDAHULUAN

Dalam pengelolaan SDM sangat dipengaruhi oleh sangat banyak faktor dari stres kerja dan konflik kerja. Faktor stres kerja terdiri dari tuntutan kerja, kondisi ketegangan, emosi, lingkungan kerja. Sondang P. Siagian (2012:300) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Sedangkan menurut Handoko (2008:167) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Faktor konflik kerja terdiri dari perbedaan pendapat, perselisihan antara individu atau kelompok. Griffin, Ricky w. (2004:146) konflik adalah perselisihan antara dua atau beberapa individu, kelompok, atau organisasi. Adanya perbedaan pandangan atau pendapat diantara setiap orang berpotensi menyebabkan terjadinya gesekan, sakit hati dan lain-lain. PT. Telkom Akses Di Mojokerto mempunyai karyawan yang beragam pola pikir, tempat asal yang berbeda, dan tuntutan kerja kemungkinan terjadi konflik kerja pada karyawan. Dan tuntutan kerja tinggi untuk mencapai tujuan memungkinkan karyawan perusahaan akan mengalami stres kerja, dan sebab itu perusahaan tentunya harus bisa mengatasi stres kerja dan konflik kerja yang dialami oleh karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas dalam penelitian dengan mengambil judul "PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM ACCES DI MOJOKERTO"

### **Rumusan Masalah**

Menurut latar belakang di atas, jadi peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja dan konflik kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Di Mojokerto?
2. Apakah stres kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Di Mojokerto?
3. Diantara variabel stres kerja dan konflik kerja manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Di Mojokerto?

### **Tujuan Penelitian**

1. Supaya mengetahui pengaruh variabel stres kerja dan konflik kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Di Mojokerto
2. Supaya mengetahui pengaruh variabel stres kerja dan konflik kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Di Mojokerto.
3. Supaya mengetahui variabel manakah diantara stres kerja dan konflik kerja yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Di Mojokerto.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Bagi Peneliti.  
Dapat meningkatkan wawasan berfikir dan kemampuan meneliti yang mendalam mengenai permasalahan stres kerja dan konflik kerja yang berpengaruh pada kinerja karyawan
2. Manfaat Bagi Perusahaan.  
Untuk bahan pertimbangan pihak perusahaan khususnya mengenai pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan pengembangan perusahaan yang diteliti.
3. Manfaat Bagi Pembaca.

Menjadi bahan inspirasi untuk mahasiswa yang baru belajar dan berniat untuk membahas mengenai masalah, Apakah stres kerja baik bersifat individu maupun organisasi dan konflik kerja antara individu maupun dalam satu organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## **B. Kajian Literatur**

Salah satu masalah yang pasti dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupan berkarya adalah stres. Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang, Sondang P. Siagian (2012:300). Sedangkan menurut Mangkunegara (2008:157) mengemukakan stres kerja sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ialah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan tubuh dan psikis, yang mempengaruhi emosi, cara berfikir, dan keadaan seorang pegawai.

. Konflik ialah pertentangan antara dua atau lebih terhadap satu hal atau lebih dengan sesama anggota organisasi atau dengan organisasi lain, Husain usman (2006:387). Sedangkan menurut Griffin, Ricky w. (2004:146) konflik adalah perselisihan antara dua atau beberapa individu, kelompok, atau organisasi. Perselisihan ini bisa berlangsung singkat, berbulan-bulan, bahkan tahun, dan bisa berkaitan dengan pekerjaan atau pribadi.

Kinerja Menurut Mangkunegara (2011:67), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya. Sedangkan Simamora (2003:45) mengatakan bahwa kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya.

## **C. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai obyek penelitian, yaitu: PT.Telkom Acces di Mojokerto, jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer (data yang di dapat dari obyek penelitian) dan sumber data sekunder (data yang didapat dari buku, jurnal, internet). Bahan referensi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT Telkom Acces di Mojokerto sebanyak 45 karyawan dan 1 pimpinan, sedangkan pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*, lebih jelasnya teknik yang digunakan ialah teknik sampel jenuh. Keberhasilan penelitian ini banyak di tentukan oleh instrumen yang digunakan, sebab data yang di perlukan untuk menjawab penelitian ini melalui instrumen penelitian sebagai alat pengumpulan adalah angket/kuisisioner. Berikut ini devinisi operasional variabel penelitian sebagai berikut:

### **1. Variabel stres kerja**

Stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan kerja yang berlebihan, hambatan-hambatan saat bekerja yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Indikator stres antara lain:

- a. Tuntutan tugas.
- b. Tuntutan peran.
- c. Tuntutan antara pribadi.
- d. Struktur organisasi.
- e. Kepemimpinan organisasi

2. Variabel konflik kerja

Konflik kerja adalah ketidak sesuaian atau pertentangan antara dua atau lebih terhadap satu hal atau lebih dengan sesama anggota organisasi atau dengan organisasi lain. Indikator konflik antara lain:

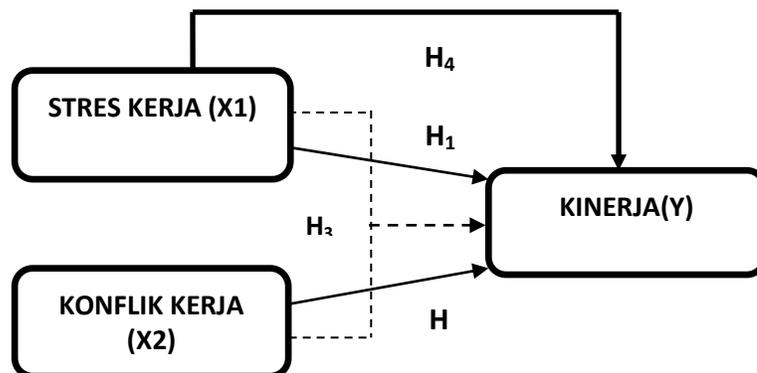
- a. Konflik fungsional: yang mendukung pencapaian kelompok, dan memperbaiki kinerja kelompok.
  - 1) Bersaing untuk meraih prestasi.
  - 2) Pergerakan positif menuju tujuan.
- b. Konflik Disfungsional: konflik yang mneghalangi pencapaian tujuan kelompok..
  - 1) Tidak senang bekerja dalam kelompok.
  - 2) Perselisihan antara individu.
  - 3) ketegangan.

3. Variabel kinerja

Kinerja adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian dan pencapaian kerja secara kualitas dan kuantitas terhadap karyawan didalam suatu organisasi. Indikator kinerja antara lain:

- a. Kualitas kerja  
Adalah berapa baik orang mengerjakan apa yang harus dikerjakannya.
- b. Kuantitas kerja  
Adalah seberapa lama orang pegawai bekerja dalam satu harinya.kuantitas kerja dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
- c. Pelaksanaan tugas  
Adalah seberapa jauh karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan akurat dan tidak ada kesalahan.
- d. Tanggung jawab  
Adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya yang diberikan perusahaan.

Krangka penelitian ini di sajikan dalam bentuk gambar atau skema yang menjukan hubungan antara variabel sebagai berikut:



Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat di ambil hipotesa yaitu:

H1 = Stres kerja diduga mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.

H2 = konflik kerja diduga mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.

H3 = Stres kerja, dan konflik kerja diduga mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

H4 = Stres kerja diduga berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan.

#### D. Hasil Dan Pembahasan

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk melihat valid tidaknya suatu kuisioner. Hasil uji validitas pada tabel berikut:

No	Variabel	Item	r-tabel (n-43)	r-hitung	Keterangan
1.	Variabel (X1) Stres Kerja	X1.1	0.294	0.860	Valid
		X1.2	0.294	0.811	Valid
		X1.3	0.294	0.864	Valid
		X1.4	0.294	0.818	Valid
		X1.5	0.294	0.864	Valid
2.	Variabel (X2) Konflik Kerja	X2.1	0.294	0.658	Valid
		X2.2	0.294	0.658	Valid
		X2.3	0.294	0.860	Valid
		X2.4	0.294	0.811	Valid
		X2.5	0.294	0.864	Valid
3.	Variabel (Y1) Kinerja Karyawan	Y1.1	0.294	0.860	Valid
		Y1.2	0.294	0.811	Valid
		Y1.3	0.294	0.864	Valid
		Y1.4	0.294	0.818	Valid

Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki *correlated item-total correlation* (r-hitung) > r-tabel 0.294. ini berarti semua item masing-masing yang ada dikatakan valid.

Uji reliabilitas jika suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang konsisten dari waktu ke waktu. uji reliabel dapat dilihat pada nilai cronbach alpha jika nilai *cronbach's alpha* > 0.60. maka konstruk pertanyaan dikatakan reliabel. Hasil uji sebagai berikut:

#### Reliability statistic

Cronbach's alpha	N of Items
.774	15

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach's alpha* 0.774 > 0.60. sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel Stres Kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan adalah reliabel.

Uji asumsi klasik merupakan pengujian analisis sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Prasarat yang digunakan penelitian ini adalah uji autokorelasi, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastitas. Hasil analisis sebagai berikut:

1 . uji autokorelasi

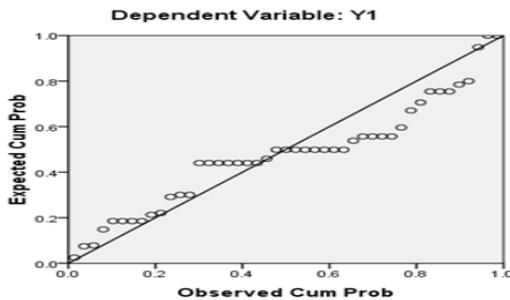
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.995 <sup>a</sup>	.990	.989	.26222	2.365

Dari tabel diatas diketahui nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2.365. Dengan demikian setelah diperhitungan dan dibandingkan dengan tabel Durbin Watson, bahwa nilai durbin watson yang diperoleh  $D > DU$  yaitu  $2.365 > 1.614$  yang artinya tidak terjadi autokorelasi.

2 . uji normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari gambar *p-p plot* diatas menunjukkan bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

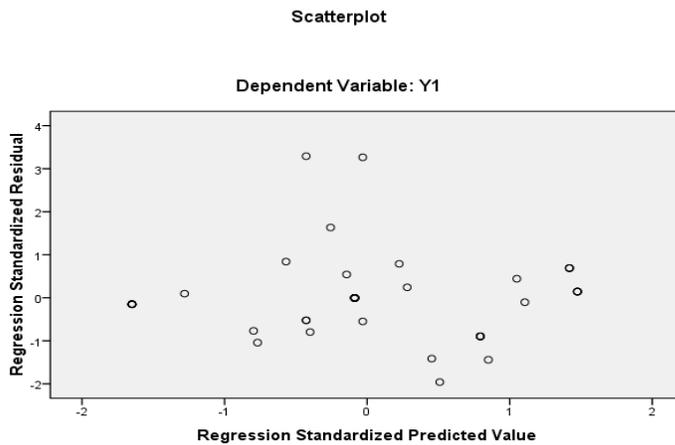
3 . uji multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.155	.255		.608	.547		
	X1	.721	.024	.915	30.393	.000	.266	3.765
	X2	.072	.023	.092	3.064	.004	.266	3.765

a. Dependent Variable: Y1

Dari hasil analisis diatas menunjukan bahwa nilai VIF X1 : 3.765 dan X2 : 3.765 < 10 dan nilai tolerance 0.266 > 0.01, jadi hasil dapat disimpulkan data penelitian tidak terdapat multikolineritas.

#### 4 . uji heteroskedastitas



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa, titik-titik yang menyebar secara acak tidak membentuk pola, serta tersebar dengan baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastitas.

#### 5 . Analisis regresi linier berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.155	.255		.608	.547		
	X1	.721	.024	.915	30.393	.000	.266	3.765
	X2	.072	.023	.092	3.064	.004	.266	3.765

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda tersebut dapat dituliskan dalam bentuk persamaan regresi *standardized coefficients* diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0.155 + 0.721 (X1) + 0.072 (X2)$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai koefisien persamaan diatas sebesar 0.155. angka tersebut menunjukkan bahwa jika Stres kerja (X1), Konflik kerja (X2), konstan X= 0, maka kinerja karyawan sebesar 0.155
- b) Variabel independen Stres kerja (X1) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.721. hal ini berarti bahwa setiap peningkatan Stres kerja sebesar 1% maka kinerja karyawan juga akan mengalami penurunan sebesar nilai pengalinya 0.721 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.



1	(Constant)	.155	.255		.608	.547		
	X1	.721	.024	.915	30.393	.000	.266	3.765
	X2	.072	.023	.092	3.064	.004	.266	3.765

a. Variabel stres Kerja (X1)

Uji t terhadap variabel stres kerja (x1) di dapatkan T-hitung sebesar 30.393, signifikan t sebesar 0,000. Karena T-hitung lebih besar dari T-tabel ( $30.393 > 2.018$ ) atau signifikan  $t < 5\%$  ( $0,00 < 0,05$ ), maka secara parsial variabel stres kerja (x1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y1). Sehingga hipotesis Ha1 ada pengaruh yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan PT. Telkom Acces di Mojokerto diterima. Sedangkan H01 tidak ada pengaruh yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan PT. Telkom Acces di Mojokerto ditolak.

b. Variabel konflik kerja (X2)

Uji t terhadap variabel konflik kerja (X2), didapatkan T-hitung sebesar 3.064 dengan signifikan t 0.04. karena T-hitung lebih besar T-tabel ( $3.064 > 2.018$ ) atau signifikan t lebih kecil dari 0.05 ( $0.04 < 0.05$ ), maka secara parsial variabel stres kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Sehingga Ha2 ada pengaruh yang signifikan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan PT. Telkom Acces di Mojokerto diterima. Sedangkan hipotesis H02 tidak ada pengaruh yang signifikan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan PT. Telkom Acces di Mojokerto ditolak.

c) Uji dominan

No	Variabel	Koefisien beta	Keterangan
1	X1 (Stres Kerja)	0,915	Signifikan
2	X2 (Konflik Kerja)	0.092	Signifikan

Berdasarkan hasil tersebut, variabel X1 adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar. Artinya, variabel Y lebih banyak dipengaruhi variabel Stres Kerja (X1). Jadi variabel X1 yang pengaruh paling dominan.

**E. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilaksanakan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Stres kerja dan Konflik Kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Acces di Mojokerto. Artinya adanya pengaruh signifikan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan yang terjadi pada konflik dan stress kerja secara parsial maka juga mempengaruhi perubahan pencapaian kinerja para karyawan.
2. Stres kerja dan Konflik Kerja secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Acces di Mojokerto. Artinya tidak ada pengaruh signifikan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan yang terjadi pada konflik dan stress kerja secara bersama-sama maka juga terjadi perubahan penurunan pencapaian kinerja para karyawan.
3. Variabel Stres Kerja terdapat pengaruh secara dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Acces di Mojokerto. Hasil tersebut menunjukkan bahwa stres yang terjadi dalam hal ini mengenai tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, pimpinan organisasi berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

## **F. Daftar Pustaka**

Griffin, W. R. (Edisi 2). (2004). *Manajemen jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Usman, H. (2006). *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mangkunegara, A. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Simamora, B. (2003). *Penilaian Kinerja dalam Manajemen Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.

Siagian, S. P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.