PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PLN (Persero) DISTRIBUSI LAMPUNG

SKRIPSI

Oleh

RIO SYAIFUDIN

1411011112

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDARLAMPUNG

2021

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PLN (Persero) DISTRIBUSI LAMPUNG

Oleh

RIO SYAIFUDIN

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung

Pada Era Globalisasi saat ini antar perusahaan atau organisasi bisnis saling bersaing untuk mengausai pasar, Perkembangan usaha dan organisasi perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja kerja yang ada di perusahaan . Kinerja karyawan tidak akan baik apabila perusahaan tidak dapat memberikan penanganan yang baik terhadap masalah konflik kerja dan stres kerja. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh konflik kerja , stres kerja dan kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Ditribusi Lampung. Jenis penelitian ini merupakan penelitian menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif dengan jumlah responden 142 orang karyawan, data menggunakan analisis parsial dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Ditribusi Lampung.

Kata kunci : Konflik kerja, Stres kerja, Kinerja karyawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMPLOYMENT CONFLICT AND WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF PT PLN (Persero) LAMPUNG DISTRIBUTION

By

RIO SYAIFUDIN

Management, Faculty of Economics and Business, University of Lampung

In the current era of globalization, companies or business organizations compete with each other to dominate the market, the development of business and company organizations is very dependent on the productivity of the workforce in the company. Employee performance will not be good if the company cannot provide good handling of work conflicts and work stress. The goal to be achieved in this study is to analyze the effect of work conflict, work stress and employee performance at PT PLN (Persero) Distribution Lampung. This type of research is a research using descriptive and quantitative analysis with the number of respondents 142 employees, the data uses partial analysis with the help of SPSS. The results of this study indicate that the work conflict variable has a positive effect on performance and work stress has a positive effect on employee performance at PT PLN (Persero) Lampung Distribution.

Keywords: Work conflict, Work stress, Employee Performance

PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PLN (Persero) DISTRIBUSI LAMPUNG

Oleh

Rio Syaifudin

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar

SARJANA MANAJEMEN

Pada

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021

Judul Skripsi	:	**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PLN (Persero) DISTRIBUSI LAMPUNG**
Nama Mahasiswa	:	**Rio Syaifudin**
Nomor Pokok Mahasiswa	:	**1411011112**
Program Studi	:	**S1 Manajemen**
Fakultas	:	**Ekonomi dan Bisnis**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.	**Mirwan Karim S.E., M.M.**
NIP. 1971 121 199512 1 001	NIP. 19590308 198503 2 001

MENGETAHUI

2. Ketua Jurusan Manajemen

Aripin Ahmad, S.E., M.Si

NIP.19600105 198603 1 005

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si** .....

Sekretaris : **Mirwan Karim S.E., M.M.** .....

Penguji : **Yuningsih, S.E., M.M** .....

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Nairobi, S.E., M.Si
NIP. 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **16 Agustus 2021**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rio Syaifudin

NPM : 1411011112

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung " adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kata atau simbol yang menunjukan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari peneliti lain,yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya, selain itu atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan peneliti aslinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan yang saya buat ini tidak benar, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bandar ampung, 30 Juni 2021

Rio Syaifudin

RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Tanjung Raja, Lampung Utara pada tanggal 09 Juli 1996. Peneliti adalah anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Slamet, dan Ibu Purmahayanti.

Pendidikan Sekolah Dasar (SD) diselesaikan oleh peniliti pada tahun 2008 di Sekolah Dasar Negeri Jagabaya III, Bandar Lampung. Sekolah Menengah Pertama (SMP) ditempuh oleh peneliti di Sekolah Menengah Pertama 20 Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2011. Kemudian, Peniliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA 15 Bandar Lampung hingga tahun2014.

Peneliti terdaftar sebagai mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Lampung pada tahun 2014. Peniliti juga telah mengikuti program pengabdian masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2017 selama 40 hari di Desa Ratna Chaton, Seputih Raman, Kabupaten Lampung Tengah.

Pada akhir kuliahnya, peneliti melakukan penelitian dengan judul skripsi "Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung" yang dibimbing langsung oleh Bapak Dr. Habibbullah Jimad, S.E., M.Si. sebagai dosen pembimbing utama, dan Bapak Mirwan Karim , S.E., M.M. sebagai pembimbing pendamping.

MOTTO

"Memilihlah dengan Tanpa Penyesalan"

(Mary Anne Radmacher)

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri."

(QS. Ar-Ra'd: 11)

"Bersyukur dengan apa yang hanya sedikit, tapi berharap lebih."

(Charles Lamb)

PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya Allah SWT

Sembah sujud serta puji dan syukurku pada-Mu Allah SWT. Terima kasih taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan aku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan. Engkau berikan secercah cahaya terang serta kemudahan hingga akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu aku limpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW

Aku persembahkan skripsi ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah.

Kepada orang tuaku yang teristimewa dan tercinta Ibu Purmahayanti dan Bapak Slamet. Terima kasih atas segala kasih sayang, cinta, doa, ketulisan motivasi, semangat perjuangan, dan pengorbanan yang telah Bapak dan Ibu berikan. Terima kasih juga kepada Adik ku Ricky Ariansyah yang tanpa henti terus menghantarkan doa, memberikan semangat, motivasi, dan dukungan.

Almamater Tercinta, Universitas Lampung.

SANWACANA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung** ". Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Nairobi, S.E.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
2. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah banyak membantu memberikan saran dan motivasi selama masa perkuliahan di Manajemen.
3. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UniversitasLampung.
4. Bapak Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan waktu, kritik, saran, masukan dan semangat untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya pribadi mengucapkan banyak terimakasih atas ilmunya yang sangat bermanfaat.
5. Bapak Mirwan Karim,S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing Pedamping. Terima kasih untuk kesediaannya memberikan waktu, bimbingan, arahan dan masukan dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun selama proses penyusunan

skripsi ini.

7. Ibu Lis Andriyani HR , S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik selama masa perkuliahan yang telah memberikan saran dan nasihat selama peneliti menjadi mahasiswa.

8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran berharga bagi peneliti selama menempuh program pendidikan S1.
9. Seluruh Staff Akademik, Administrasi, Tata Usaha, Pegawai, serta Staff Keamanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Lampung yang telah banyak membantu baik selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi,terimakasihatassegalakesabarandanbantuanyangtelahdiberikan.
10. Kedua orang tua, Bapak Slamet dan Ibu Purmahayanti dan adik Ricky Ariansyah yang telah banyak membantu dalam segi manapun, baik dalam memberikan arahan, dukungan finansial, serta motivasi maupun doa kepada peneliti.
11. Seluruh keluarga, Terkhusus kepada Awoh Sichwinarti dan Mba Lingga Terima kasih banyak sudah memberikan dukungan, menasihati, memberikan ilmu yang sangat banyak.
12. Kepada partner terbaik Dinah Zhafira Qubro , terimakasih telah sangat banyak membantu dan menemani selama ini.
13. Teman-teman Angkatan XVI MAHEPEL UNILA Andri, Diki , Ifan , Fazri dan Yoko , terimakasih telah berbagi pengalaman, pelajaran , suka cita bersama.
14. Seluruh teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, Robby, Isyu, Chepy, Puma , Fadil ewok terima kasih telah membantu belajar, berbagi canda tawa, dan sukses untuk kalian semua.

15. Teman-teman KKN Desa Ratna Chaton, Seputih Raman Periode 1 Tahun 2017, Bang Ismawan, Bang Luth, Dinah, Ebet,Kubil dan Triana. Terima kasih telah menjaditeman yang selalu menemani selama proses Kuliah Kerja Nyata selama 40 Hari, semoga kalian semua akan menjadi orang-orang sukses di kemudianhari.
16. Seluruh teman-teman Manajemen 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih telah membantu belajar, berbagi canda tawa, dan sukses untuk kalian semua.
17. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu terimakasih banyak saya ucapkan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, namun demikian peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandar Lampung, 5 Juli 2021

Penulis,

Rio Syaifudin

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI iv
DAFTARTABEL vi
DAFTAR GAMBAR viiiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 10

BAB IIKAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Konflik Kerja 11
B. Stres Kerja 16
C. Kinerja 20
D. Penelitian Terdahulu 23
E. Kerangka Pemikiran 25
F. Hipotesis 26

BAB IIIMETODE PENELITIAN

A. Objek penelitian 28
B. Jenis penelitian 28
C. Sumber Data 29
D. Populasi dan Sampel 30
E. Variabel penelitian dan definisi operasional 31
F. Metode pengumpulan data 32

G. Uji instrumen penelitian 33
1. Uji Validitas 33
2. Uji Reliabilitas..... 34
3. Uji Normalitas 34
H. Analisis Data 34
I. Pengujian Hipotesis 35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden 36
B. Uji Instrumen Penelitian 37
1. Uji Validitas 37
2. Uji Reliablitas 42
3. Uji Normalitas 46
C. Analisis Data 46
a. Analisis Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Konflik Kerja..... 47
b. Analisis Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Stres Kerja 52
D. Analisis Kuantitatif..... 64
E. Uji Hipotesis 65
F. Pembahasan 67

BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 69
B. Saran 70

DAFTAR PUSTAKA..... 71

DAFTARTABEL

Tabel Halaman
1.1 Data karyawan perbidang PT PLN (Persero) Distribusi Lampung..... 4
1.2 Tingkat Kehadiran Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung 5
1.3 Jam Kerja Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung..... 7
1.4 Hasil Wawancara Sample Karyawan 8
1.5 Penjualan Tenaga Listrik PT PLN (Persero) Distribusi Lampung 8
1.6 Pendapatan Penjualan Tenaga Listrik PT PLN (Persero) Distribusi..... 9
2.1Penelitian Terdahulu. 23
3.1Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... 31
4.1 Distribusi Kuesioner Responden..... 36
4.2 Karakteristik Responden 36
4.3 Hasil Uji Validitas KMO-MSA untuk Variabel Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Kinerja (Uji Validitas) 37
4. 4 Hasil Uji Validitas II Untuk Variabel Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Kinerja 40
4.5 Koefisien nilai r Cronbach's Alpha..... 42
4.6 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel X1, X2, dan Y..... 43
4.7 Hasil Uji Normalitas untuk Variabel X1, X2, dan Y 46
4.8 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Konflik Kerja Berdasarkan Konflik Tugas 47
4.9 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Konflik Kerja Berdasarkan Konflik Hubungan 48
4.10 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Konflik Kerja Berdasarkan Konflik Kerja Berdasarkan Konflik Proses 49
4.11 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Konflik Kerja Berdasarkan Konflik Emosional 50
4.12 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Konflik Kerja Berdasarkan Konflik Kepentingan 51
4.13 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Konflik Kerja Berdasarkan Konflik Kepentingan 51
4.14 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Konflik Kerja Berdasarkan Konflik Potensi Perubahan 52
4.15 Analisis Deskriptif Pernyataan Responden Variabel Stres Kerja 53
4.16Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Stres Kerja Berdasarkan Kontrol Kerja 54
4.17 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Stres Kerja Berdasarkan Dukungan 55
4.18 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Stres Kerja Berdasarkan Hubungan Antar Karyawan Ditempat Kerja 57

4.19 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Stres Kerja Berdasarkan Peran Di Tempat Kerja 58
4.20 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Stres Kerja Berdasarkan Perubahan Di Tempat Kerja 59
4.21 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Kinerja Tugas 60
4.22 Rata-Rata Jawaban Responden Tentang Kinerja Tugas Kontekstual 61
4.23 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontraproduktif 62
4.24 Hasil Uji Nilai Determinasi 64
4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t) 66
4.26 Uji t (Parsial) untuk Hipotesis II 66

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Proses Konflik Robbins 2003 16
2.2 Kerangka Pemikiran 26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner
2. Hasil Uji Kuesioner
3. Hasil Uji Kualitas Data
4. Hasil Ujia Parsial (Uji t)

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi pada saat ini, antar perusahaan atau organisasi bisnis saling bersaing untuk menguasai pangsa pasar. Beradaptasi dan berinovasi dilakukan agar perusahaan dapat tetap bertahan di lingkungan bisnis. Apabila perubahan kondisi lingkungan perusahaan yang fluktuatif tidak dapat diantisipasi oleh perusahaan maka dapat berpengaruh terhadap keberadaan perusahaan tersebut.
Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menghadapi dan mengantisIpasi perubahan kondisi lingkungan bisnis dan memberikan respon yang tanggap, cepat, tepat, dan efiktif serta efisien.

Perkembangan usaha dan organisasi perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja kerja yang ada di perusahaan (Mangkunegara, 2000:1). Maka perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing dan memberikan tangaapan terhadap perubahan lingkungan perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset berharga bagi perusahaan atau organisasi bisnis karena merupakan poros utama dalam melakukan tindakan, mentukan tujuan serta pengambilan keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk mendapatkan SDM yang handal dan berkualitas dibutuhkan pengelolaan yang tepat. Adanya pengelolaan yang tepat mulai dari proses perekrutan, penyeleksian, pengklarifikasian, dan penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan, hal ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang professional dapat memberikan keseimbangan antara kemampuan dan tuntutan perusahaan terhadap karyawan.

Kunci utama agar perusahaan dapat berkembang secara baik yaitu keseimbangan antara karyawan dan perusahaan (Mangkunegara 2017).

Konflik dapat terjadi apabila terdapat perbedaan antara 2 orang atau lebih dalam perusahaan tersebut, misalnya perbedaan persepsi, persaingan , pengetahuan, tujuan dan perbedaan lainnya yang terjadi.Konflik kerja menurut Malayu Hasibuan (2010:199), mengemukakan bahwa Konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan". Sedangkan menurut Winardi (2004:384) Mengemukakan bahwa konflik adalah sesuatu situasi, di mana terdapat adanya tujuan-tujuan, kognisi-kognisi, atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri individu-individu atau antara individu-individu yang kemudian menyebabkan timbulnya penentangan atau interaksi yang bersifat antagonistik,

Menurut Robbins (2005) terdapat tiga pandangan orang dalam melihat konflik, yang pertama yaitu pandangan tradisional yang menyatakan semua konflik itu buruk, dilihat sebagai sesuatu yang negatif, merugikan, dan harus dihindari, yang kedua dalam pandangan hubungan manusia menyatakan bahwa konflik adalah suatu fenomena biasa dan wajar muncul dala interaksi kelompok dan organisasi, konflik dianggap sebagai fenomena yang tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi sehingga eksisttesi konflik harus diterima dan dipersepsi positif, karena akan bermanfaat bagi peningkaan kinerja organisasi, dan yang ketiga yaitu pandangan interaksionis yang justru pandangan ini mendorong munculnya konflik karena diasumsikan situasi kelompok yang koperatif, damai, tenang dan serasi menyeabkan kinerja cenderung stastis, tidak aspiratif, apatis, dan tidak kreatif, dengan demikian, menurut aliran pemikiran ini konflik perlu dimunculkan, namun harus dipertahankan pada tingkat minimum agar kelompok tetap bersemangat, kritis diri, dan kreatif.

Kinerja yang baik yaitu kinerja yang kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan sesuai sengan standar yang telah diterapkan oleh perusahaan, dengan adanya kinerja yang baik maka produktivitas perusahaan dapat meningkat.

Peningkatan produktivitas inilah yang diharapkan oleh semua perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Hasibuan (2016.94) menyatakan bahwa kinerja dapat didefinisikan suatu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016:67). Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif, kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang demi mencapai suatu tujuan dan Kinerja yang baik merupakan kinerja yang optimal yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya adalah PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia, berdasarkan pasal 33 UUD 1945, listrik merupakan salah satu hajat hidup orang banyak, oleh karena itu dalam Undang-Undang Nomr 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan menyebutkan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai negara penyelenggaranya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah.

PT PLN (Persero) Distribusi Lampung adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum, sesuai dengan surat keputusan Peraturan Pemerintah No. 17, sehingga PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang optimal dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum.

Pelayanan yang optimal tergantung pada kinerja semua karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga diharapkan dapat mencapai target dan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Berikut ini merupakan data jumlah karyawan di PT PLN (persero) Distribusi Lampung.

Tabel 1.1Data karyawan perbidang PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

No	Jabatan	Jumlah
1	General Manager	3
2	Bidang Keuangan, SDM dan ADM	56
3	Bidang Distribusi	26
4	Bidang Niaga dan PP	19
5	Bidang Perencanaan	18
6	Pelaksanaan Pengadaan	4
7	Perencanaan Pengadaan	5
8	UPPK Provinsi Lampung	11
	Jumlah total	142

Sumber:HRD PT PLN (Persero) Distribusi Lampung 2019

Tabel diatas menunjukkan jumlah karyawan di PT PLN (Persero) Distrubusi Lampung terdapat 142 karyawan yang dibagi menjadi 8 jabatan, yaitu General Manager sebanyak 3 orang, Bidang Keuangan, SDM dan ADM 56 orang, Bidang Distribusi 26 orang, Bidang Niaga dan PP 19 orang, Bidang Perencanaan 18 orang, Pelaksanaan Pengadaan 4 orang, Perencanaan Pengadaan 5 orang, dan UPPK Provinsi Lampung 11 orang .

Menurut Anantan & Lena (2007) beban kerja yang berlebihan bisa menyebabkan terjadinya konflik kerja dan stres kerja seperti sistem pemberian tugas, kesulitandari tugas, ketercukupan waktu untuk penyelesaian pekerjaan, ada tidaknya instruktur kerja, maupun tingkat kelelahan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Robbins (2007) mengatakan bahwa konsekuensi yang ditimbulkanoleh konflik

kerja dan stres kerja adalah gejala perilaku yang dikaitkan dengan perilaku mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, tingkat keluarrnya karyawan dan absensi karyawan.

Menurut Hasibuan (2011) perhitungan tingkat absensi dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Tingkat absensi} = \frac{\text{jumlah absensi}}{\text{Total hari kerja}} \text{X } 100\%$$

Data Tingkat kehadiran karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung pada tabel1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2Tingkat Kehadiran Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Hari Kerja	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi (%)
Januari	142	21	13	0,6%
Februari	142	19	10	0,5%
Maret	142	21	7	0,3%
April	142	18	7	0,4%
Mei	142	20	9	0,4%
Juni	142	16	11	0,7%
Juli	142	21	11	0,3%
Agustus	142	22	9	0,4%
September	142	19	13	0,7%
Oktober	142	22	12	0,5%
November	142	22	13	0,5%
Desember	142	18	18	1%

Sumber:HRD PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

Berdasarkan Tabel 1.2 Total hari kerja tertinggi adalah 22 hari pada bulan juni 2019 dengan jumlah karyawan 142. Total hari kerja terendah adalah 16 hari pada bulan Juni 2019 dengan jumlah karyawan 142. Jumlah absensi tertinggi yaitu pada bulan desember yaitu dengan persentase 1%, sedangkan jumlah absensi terendah terdapat

pada bulan juli yaitu dengan persentase 0,3%. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari data yang didapatkan, masalah yang terjadi pada PT PLN (Persero) Distribusi lampung adalah adanya konflik kerja yang timbul karena karyawan memiliki ide sendiri-sendiri dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan, misscommunication, kesalahpahaman, serta masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing karyawan.Konflik kerja yang timbul dalam suatu organisasi dapat timbul diantara: manajemen–manajemen, manajemen–karyawan, karyawan–karyawan, dan seluruh karyawan. Konflik kerja yang sering dihadapi karyawan terjadi akibat seringnya berbeda ide dalam pelaksanaan tugas, berbeda pendapat tentang pekerjaan, serta emosional masing-masing karyawan yang tinggi.

Stres kerja juga dialami oleh karyawan yang bekerja karena latar belakang pendidikan,kemampuan sosial, pola pikir, cara kerja, cara pandang, daya tahan menghadapi tekanan atau beban kerja yang berlebihan, dan kemampuan berkomunikasi atau berinteraksi yang berbeda yang terjadi pada karyawan sehingga menyebabkan tingkat ketidakhadiran karyawan tidak stabil atau bahkan dapat menyebabkan karyawan keluar dari organisasi tesebut.

Fenomena lainnya adalah beban kerja yang terlalu berat atau banyak dan jumlah karyawan yang relatif banyak serta waktu yang mendesak dapat menimbulkan stres pada karyawan. Setiap beban keja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut. Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mangangkat, merawat mendorong. Sedangkan beban kerja psiologis dapat berupa sejauh mana keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya Pekerjaan yang berat tentu saja akan menjadi beban pikiran bagi karyawan. Bagi karyawan yang mempunyai daya tahan tinggi tentu saja tidak akan menjadi masalah, namun akan berbeda pada karyawan yang memiliki daya tahan rendah, tentu saja akan mengakibatkan stres pada karyawan.

Perlu adanya pengelolaan yang baik tentang konflik kerja dan stres kerja sehinggakaryawan selalu termotivasi, terdorong untuk lebih kreatif dan bergairah dalammenyelesaikan pekerjaanya. Seperti pada PT PLN Distribusi Lampung yang selalu mengusahakan maksimalnya pemanfaatan sumber daya dan memanfaatkan waktu untuk menghasilkan barang yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan keuntungan.

Tabel 1.3Jam Kerja Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

Hari kerja	**Waktu**
Senin - Kamis	07.30 WIB – 16.00 WIB
Jumat	07.00 WIB – 16.30 WIB

Sumber:HRD PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

Jadwal masuk kerja karyawan PT PLN Distribusi Lampung pukul 07.30 s/d 16.00 dengan jam istirahat sholat dan makan dari pukul 12.00 hingga 13.00 kecuali hari jumat yaitu kayawan masuk pukul 07.00 s/d 16.30 dengan jam solat dan makan pukul 12.00 s/d 13.00, waktu kerja karyawan tersebut dari hari senin sampai dengan hari kamis 9,5 jam/hari sedangkan pada hari Jumat tingkat produktivitas pegawai 8,5 jam/hari dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah total jam kerja dalam satu bulan adalah 191 jam/bulan.

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka pengaruh konflik kerjadan Stres kerja pada Jam kerja yang padat dan target pencapaian perusahaan yang tinggi tentudapat berakibat pada stres kerja karyawan, hal ini sesuai dengan penelitian Davey,*et al*., (2001) dalam Mansoor *et al*., (2011) bahwa stres kerja disebabkan olehaspek organisasi, jam kerja yang panjang, kurangnya dukungan organisasi danperubahan organisasi, apabila hal ini tidak diperhatikan oleh perusahaan tentuakan menurunkan kepuasan kerja karyawan yang berakibat pada turunnya produktivitas perusahaan.Karyawan yang stres dalam bekerja tentu tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, sehingga karyawan juga tidak dapat menilai keberhasilan mereka atau kegagalan mereka dalam berkarir.

Peneliti telah melakukan wawancara formal dengan beberapa karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung mengenai konflik kerja, stres kerja, hasilnya dapat dilihat dalam tabel 1.4.

Tabel 1.4Hasil Wawancara Sample Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

No	Variabel	Pernah (Karyawan)	Tidak pernah (Karyawan)
1	Konflik kerja	5	5
2	Stres kerja	4	6

Sumber:HRD PT PLN (Persero) Distribusi Lampung 2019

Tabel 1.4 merupakan hasil wawancara dengan beberapa sample karyawan tentang konflik kerja dan stres kerja yang merasakan konflik antar sesama rekan kerja seperti adanya perbedaan pandangan atau pendapat sehingga dapat memicu adanya konflik yang dapat mengganggu kinerja, sedangkan terkait stres kerja mayoritas karyawan tidak mengalami stres kerja karna pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keahliannya sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, namun ada beberapa karyawan yang mengalami stres sehingga sampai berdampak pada gangguan kesehatan dan gangguan tidur.

Tabel 1.5 Penjualan Tenaga Listrik PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

No	Wilayah Kerja	Penjualan Tenaga Listrik (kWh)		
		2018	2019	2020
1	PT PLN (Persero) area Tanjung Karang	1,667,010,684	1,777,864,407	1,842,294,727

Sumber:HRD PT PLN (Persero) Distribusi Lampung 2019

Tabel 1.5 Menunjukkan penjualan tenaga listrK PT PLN (Persero) Distribusi Lampung setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Tabel 1.6 Pendapatan Penjualan Tenaga Listrik PT PLN (Persero) Distribusi

No	Keterangan	Pendapatan Penjualan Tenaga Listrik (Rp)		
		2017	2018	2019
1	PT PLN (Persero) area Tanjung Karang	3,172,316,503	3,319,965,813	4,254,975,439

Sumber:HRD PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

Tabel 1.6 Menunjukkan penjualan dan pendapatan yang terjadi di PT PLN (Persero) Distribusi Lampung, data diatas menunjukkan hasil dari kinerja yang dilakukan oleh karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung, penjualan dan pendapatan mengalami peningkatan setiap tahunnya , namun tentunya pencapaian diatas belum lah maksimal , terbukti dalam hasil data penilaian kepuasan pelanggan yang mana pada tahun 2017 mencapai 86,52, setiap perusahaan pasti ingin mendapatkan hasil yang semaksimal mungkin , karena keberhasilan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung bukan hanya pada target yang tercapai namun kepuasan konsumen juga berpengaruh, oleh karena itu untuk mencapai hasil yangmaksimal tersebut PT PLN (Persero) Distribusi Lampung harus dapat meningkatkan kinerja dari karyawannya dan menyelesaikan permasalahan yang dapat menghambat kinerja dari karyawan tersebut seperti konflik kerja dan stres kerja.

Berdasarkan uraian diatas dan penjelasan yang telah di kemukakan pada latar belakang, PT PLN Distribusi Lampung sangatlah menarik untuk diteliti dengan mengaitkan faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kinerja, yaitu dengan melihat pengaruh konflik kerja dan stres kerjaagar dapat meningkatkan kinerja, sebagaimana diterapkanPT PLN Distribusi Lampung. Hal inilah yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Konflik Kerjadan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT PLN Distribusi Lampung ..

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi PT PLN (Persero) Distribusi Lampung, penelitian ini dapat dijadikan dan bahan pertimbangan dalam hal-hal terkait konflik kerja, dan stres kerja karyawan.
2. Bagi Akademisi

   Hasil penellitian ini diharapkan dapat membantu proses pembalajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan khusunya terhada ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai tema yang sama.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Konflik Kerja

1. Pengertian Konflik Kerja

Konflik adalah ketidaksepakatan antara setidaknya dua orang atau kelompok pada isu isu tertentu atau sebuah proses di mana satu pihak merasakan bahwa kepentingannya ditentang atau negatif dipengaruhi oleh pihak lain. Konflik mungkin perang, kesempatan, atau perjalanan (Scannell, 2010). Ilies et al., (2010) mendefinisikan konflik kerja sebagai sebuah perjuangan yang menyatakan setidaknya dua pihak yang saling bergantung yang merasa tujuannya tidak kompatibel, sumber daya yang langka, dan gangguan daripihak lain dalam mencapai tujuan mereka. Menurut Bao (2016) konflik kerja merupakan interaksi orang yang saling tergantung, merasakan ketidaksetujuan dan menentang kepentingan, ketidakcocokan dan terdapat kemungkinan gangguan, dan emosi negatif dari orang lain.`

Giebels dan Janssen (2005) mendefinisikan konflik sebagai ketegangan yang sedang dialami individu saat menghadapi konflik. Konflik yang terjadi di tempat kerja terkait dengan psikis yang teggang dan tingkat stres yang tinggi (Jex dalam Giebels dan Janssen, 2005). Sonentag *et al*., (2013) menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami konflik di tempat kerja dapat menderita gejala ketegangan seperti depresi, emosi dan keluhan yang berlebihan. Menurut Giebels dan Janssen (2005) menjelaskan bahwa konfil kerja terjadi di antara individudengan individu lain yang memiliki konsekuensi yang merugikan bagi masing-masing individu baik jangka pendek maupung jangka panjang.

2. Faktor-faktor penyebab konflik kerja

Menurut Sopiah (2008) terdapat empat faktor penyebab terjadinya konflik kerja yang mencakup yaitu:

a. Masalah komunikasi

   Merupakan salah satu faktor penyebab konflik, yang bisa terjadi pada masing-masing atau gabungan dari unsur-unsur komunikasi, yaitu sumber komunikasi,pesan,penerima pesan dan saluran.

b. Struktur organisasi

   Merupakan salah satu faktor penyebab konflik, yang secara poptensial dapat memunculkan konflik. Pada setiap departemen atau fungsi dalam organisasi mempunyai kepentingan, tujuan dan programnya sendiri-sendiri yang seringkali berbeda dengan yang lain.

c. Faktor manusia

   Merupakan salah satu faktor penyabab konflik, sifat manusia satu dengan yang lain berbeda dan juga unik. Hal ini yang dapat berpotensi memunculkan konflik.

d. Saling bergantung dalam pekerjaan

   Hal ini terjadi jika dua kelompok organisasi atau lebih saling membutuhkan satu sama lain guna menyelesaikan tugas.

e. Perbedaan tujuan

   Perbedaan tujuan yang terdapat diantara satu bagian dengan bagian yang lain tidak sepaham bisa menjadi faktor penyebab munculnya konflik.

f. Perbedaan persepsi atau pendapat

   Dalam hal menghadapi suatu masalah, perbedaan persepsi yang ditimbulkan inilah yang menyebabkan munculnya konflik.

3. Jenis-jenis konflik kerja

Terdapat banyak pendapat dan teori terkait tentang jenis-jenis konflik kerja. Salah satu teori tentang faktor yang mempengaruhi konflik kerja yang dinyatakan oleh Robbins, Menurut Robbins (2006: 142), jenis-jenis konflik kerja adalah sebagai berikut:

a. Konflik Intrapersonal (Intra Individu)

   Konflik Intapersonal adalah konflik kerja yang terjadi pada diri sendiri. Konflik Intrapersonal ini ditimbulkan oleh faktor-faktor pemikiran pribadi itu sendiri seperti sikap, emosi, prinsip dan kepentingan diri sendiri. Pada umunya konflik intre personal ini terjadi karena adanya dua keinginan atau lebih yang tidak dapat dipenuhi.

b. Konflik Interpersonal (Antar Individu)

   Konflk Interpersonal ini adalah konflik kerja yang terjadi karena pertentangan antar satu individu dengan inndividu lainnya. Konflik ini biasanya diperngaruhi adanya perbedaan diantara masing-masing individu tersebut. Perbedaan tersebut bisa dikarenakan perbedaan pendapat, perbedaan tujuan maupun persaingan.

c. Konflik Intragroup (Intra Kelompok)

   Konflik Intragroup adalah konflik kerja yang disebabkan oleh individu-individu dalam kwlompok itu sendiri. Konflik inragroup ini terjadi karena adanya ketidakcocokan ataupun kesalahpahaman diantara kelompok tersebut.

d. Konflik Intergroup (Antar Kelompok)

   Konflik Intergroup adalah konflik kerja yang terjadi karena perbedaan ataupun persaingan diantara dua keloppok. Dalam suatu perusahaan, konflik kelompok ini terjadi karena adanya perbedaan antara pekerjaan dan manajemen perusahaan ataupun antara unit kerja yang satu dengan yang lainnya.

Jenis-jenis konflik kerja yang dipaparkan tersebut merupakan jenis konflik kerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006:142). Penulis memaparkan jenis-jenis konflik yang dikeukakan Robbins dikarenakan jenis-jenis konflik tersebut sesuai dengan jenis-jenis konflik kerja di dalam organisasi perusahaan.

4. Indikator Konflik Kerja

Indikator konflik kerja merupakan hal-hal yang digunakan sebagai ukuran di dalam penelitian ini terkait variabel konflik kerja. Salah satu teori terkait indikator dipaparkan oleh Jehn, Karen A , berpendapat bahwa indikator konflik kerja terbagi menjadi 7 , yaitu :

a. Konflik tugas

Konflik tugas merupakan konflik yang biasanya terjadi keruka terdapat perbedaan pendapat menngenai isi dari tugas-tugas di dalam pekerjaan yang sedang dilakukan, termasuk di antaranya adalah perbedaan dalam perihal sudut pandang, perihal gagasan, maupun dalam perihal pendapat.

b. Konflik hubungan

Konflik hubungan merupakan konflik yang biasa terjadi ketika terdapat hal yang tidak kompatibel antar pribadi fi falam anggota kelompok, yang termasuk diantaranya adalah ketegangan antar pribadi, permusuhan antar pribadi, hingga gangguan atau saling usik di antara para anggota kelompok.

c. Konflik proses

Konflik proses merupakan konflik yang terjadi ketika terdapat perbedaan pendapat yang terjadi mengenai bagaimana penyelesaian tugas seharusnya dilaksanakan, siapa yang bertanggng jawab atas tugas tersebut, untuk apa tugas tersebut dilaksanakan, dan mengenai bagaimana pendelegasian tugas.

d. Konflik emosional

Konflik emosional adalah adanya emosi yang berbeda dan berlawanan yang berkaitan dengan situasi yang baru saja terjadi atau sedang dalam proses pengungkapan.

e. Konflik kepentingan

Konflik kepentingan adalah ketika anggota dalam organisasi atau perusahaan memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda, biasanya terkait dalam kepentingan pribadi.

f. Konflik Penerimaan

Konflik penerimaan adalah konflik yang terjadi karena ketidak setujuan atas hasil musyawarah atau rapat yang telah diputuskan.

g. Konflik potensi perubahan

Konflik potensi perubahan adalah konflik yang muncul akibat adanya perubahan dalam perusahaan atau organisasi, misalnya terkait dengan perubahan aturan dalam perusahaan.

Berdasarkan kajian pustaka yang telah dipaparkan, maka indikator yang digunakan penulis berkaitan dengan variabel konflk kerja di dala penelitian ini adalah konflik kerja yang di kemukakan oleh jehn (1997) dalam Moreno, et al. (2013: 252) yaitu konflik tugas, konflik hubungan, dan konflik proses.

5. Proses Terjadinya Konflik Kerja

Konflik tidak terjadi secara mendadak tanpa sebab dan proses, akan tetapi melalui tahapan-tahapan tertentu. Hendricks, W. (1992) mengidentifikasi proses terjadinya konflik terdiri dari tiga tahap, yaitu:

1. Peristiwa sehari-hari

   Ditandai adanya individu merasa tidak puas dan jengkel terhadap lingkungan kerja. Perasaan tidak puas kadang-kadang berlalu begitu saja dan muncul kembali saat individu merasakan adanya gangguan.

2. Adanya tantangan

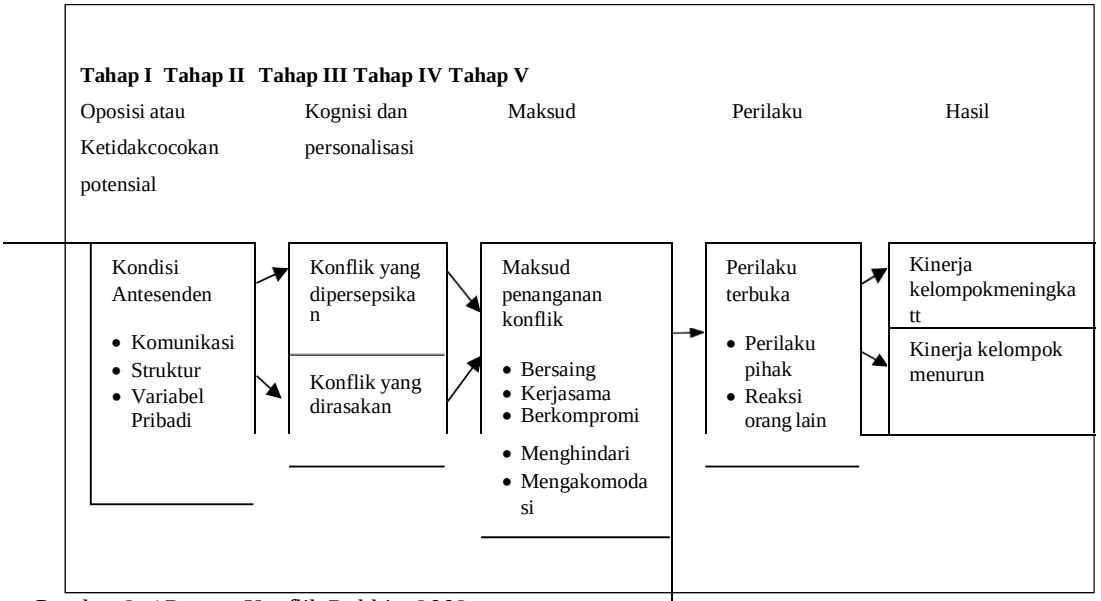
Apabila terjadi masalah, individu saling mempertahankan pendapat dan menyalahkan pihak lain. Tiap anggota menganggap perbuatan yang dilakukan sesuai dengan standar dan aturan organisasi. Kepentingan individu maupun kelompok lebih menonjol daripada kepentingan organisasi.

3. Timbulnya pertentangan

   Masing-masing individu atau kelompok bertujuan untuk menang dan mengalahkan kelompok lain.

6. Tahapan Konflik Kerja

Robbins (2003) menjelaskan konflik terjadi melalui lima tahap, yaitu tahap oposisi atau ketidak cocokan potensial, tahap kognisi, dan personalisasi, tahap maksud, tahap prilaku dan tahap hasil.



Gambar 2. 1*Proses Konflik Robbins2003*

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan ataupun dapat mengganggunya (Daft, 2006). Sementara itu, dikemukakan oleh Ivancevuch *et*

al., (2007) bahwa stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah atau khawatir. Robbins (2008) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis sebagai konsekuensi dari tindakan. Hal tersebut berarti bahwa stres dapat berdampak negatif atau positif terhadap psikologis dan fisiologis masing-masing individu yang bekerja dalam suatu organisasi (Robbins, 2008). Menurut Bennet dalam Ekienabor (2016) stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan kerja dan hambatan-hambatan yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran serta kondisi fisik seseorang. Moorhead dab Griffen dalam Ekienabor (2016) menambahkan bahwa stres adalah resppon adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan fisik dan psikologis diri seseorang.

Menurut Shalley dalam Ekienabor (2016) stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan dan stres juga merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Sherman et al, dalam Ekienabor (2016) mengatakan bahwa stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, dampaknya bagi karyawan adalah menyebabkan berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Handoko,2012).

2. Dimensi Stres Kerja

Menurut Caousin *et al.,* dalam Edwards *et al.,* (2014) terdapat tujuh dimensi utama indikator stres kerja yaitu:

a. Tuntutan

Tuntutan merupakan kondisi yang mencakup isu-isu seperti beban kerja, pola kerja dan lingkungan pekerjaan yang dihadapi.

b. Kontrol

Kontrol merupakan hal yang terkait dengan sejauh mana perusahaan melakukan pengawasan terhadap karyawannya.

c. Dukungan

Dukungan r yaitu sejauh mana baik rekan kerja, manajer perusahaan memberikan dukungan terkait pekerjaan.

d. Hubungan

Hubungan berkaitan dengan hubungan yang terjalin di dalam organisasi atau perusahaan, baik antar pekerja maupun dengan atasan.

e. Peran

Peran dalam hal ini apakah karyawan memahami peran mereka dalam organisasi dan apakah organisasi memastikan mereka tidak memiliki peran yang saling bertentangan.

f. Perubahan

Perubahan yaitu bagaimana organisasi mengelola dan, mengkomunikasikan perubahan yang terjadi.

3. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Handoko (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja ada dua faktor penyebab atau sumber munculnya stres kerja, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal. Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor atau hubungan sosial di lingkungan pekerjaaan sedangkan faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa dan pengalaman pribadi atau kondisi sosial serta ekonomi keluarga. Stres kerja memiliki dua kategori yang menyebabkan timbuknya stres, yaitu pn-the-job dan off-the-job (Handoko, 2012). Beberapa kondisi kerja yang menyebabkan stres bagi karyawan dinyatakan sebagai penyebab stres on the job yaitu:

a. Beban kerja yang berlebihan.
b. Tekenan atau desakan waktu.

c. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
d. Wewenang yang tidak cukup untuk melaksanakan tanggung jawab.
e. Ambiguitas peran.
f. Konflik antar pribadi dan antar kelompok.
g. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.

Stres kerja karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi diluar perusahaan. Penyebab-penyebab timbulnya stress off-the-job antara lain:

- Kekhawatiran financial.
- Masalah-masalah yang bersangkutan dengan baik.
- Masalah-masalah fisik.
- Masalah keluarga.
- Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak keluarga.

Stres dapat disebabkan oleh beberapa situasi. Menurut Murphy dalam M.K.Loo et al., (2015) ada enam kategori pembangkit stres (stressor) yakni:

a) Faktor keunikan pekerjaan seperti pekerjaan yang berlebihan, kerja shift, keahlian/kemapuan yang tidak cocok dengan pekerjaan, kurang pelatihan, kurang apresiasi, lingkungan fisik (kebisingan, kualitas udara).

b) Aturan didalam organisasi seperti konflik aturan, konflik peran dan tingkatan tanggungjawab.

c) Pengembangan karir seperti under/over promosi dan kesempatan pengembangan karir.

d) Hubungan di tempat kerja seperti hubungan dengan atasan, karyawan, bawahan, dan adanya kurang kepercayaan.

e) Struktur dan iklim organisasi seperti berpartisipasi atau tidak berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, gaya manajemen, pola komunikasi.

f) Keseimbangan kehidupan dengan pekerjaan seperti konflik peran dan konflik tanggungjawab.

Stres yang terjadi di tempat kerja dapat dikatakan positif atau negatif tergantung pada efek yang timbul dan dirasakan seseorang yang mengalaminya. Seseorang yang mengalami stres harus mampu mengendalikan stres yang dialaminya agar menjadi stres yang positif sehingga berdampak pada peningkatan kinerja, pengembangan kreatifitas dan produktivitas.

C. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2007) istilah kinerja berasal dari kata job performance (prestasi kerja) atau actual performance (prestasi kerja) yang dicapai oleh seseorang. Kinerja adalalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas seseuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja individu menurut Koopmans, *et al.* (2014) diartikan sebagai perilaku atau tindakan yang relevan dengan tujuan perusahaan.

Persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk menghasilkan putput yang terbaik, sehingga kinerja pegawai menjadi pusat perhatian utama dalam perusahaan agar dapat bersaing secara global. Pegawai dengan kinerja yang tinggi menurut Mangkunegara (2007) memiliki 6 karakteristik yaitu:

1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
   a) Berani mengambil resiko
   b) Memiliki tujuan yang realistis
   c) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
   d) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
   e) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

2. Faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motifasi (*motivation*) yang dikemukakan oleh Davis (1964) dalam Mangkunegara (2007) dengan rumus:

- *Performance* (kinerja) = *Ability* (kemampuan) + *Motivation* (motivasi)
- *Ability* (kemampuan) = *Knowledge* (pengetahuan) + *Skill* (keterampilan)
- *Motivation* (motivasi) = *Attitude* (sikap) + *Situation* (situasi)

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* + *skill*). Pegawai yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan , sehingga pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place, the right mant on the right job*).

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja dan merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan (tujuan kerja). Sikap merukapan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Seorang pegawai harus memiliki sikap yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi), sehingga seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memhami tujuan utama, dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Bekerja dalam kondisi lingkungan yang sama tidak menjamin kinerja setiap pegawai akan sama, karena kinerja pegawai yang tinggi juga dapat ditumbuhkan dari dalam diri sendiri. Kinerja yang tumbuh dari dalam diri sendiri akan membentuk suatu kekuatan diri, sedangkan kinerja yang ditumbuhkan dari lingkungan kerja merupakan penunjang agar pencapaian kinerja akan lebih mudah. Tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai tentunya

ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Menurut Robbins (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

a. Kualitas

   Kualitas diukur dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

b. Kuantitas

   Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

   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.

d. Efektivitas

   Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya otganisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

   Kemandirian merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dan tanggung jawab terhadap perusahaan.

3. Dimensi-dimensi kinerja

Dimensi kinerja merupakan sesuatu yang dapat dihitung dan diukur serta digunakan sebagai daasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurt Koopmans, *et al*. (2014) terdapat 3 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

a. Kinerja Tugas

   Dimensi ini mengukur kecakapan atau kompetenssi seseorang terkait tugass utama mereka. Contohnya kuantitas, kualitas dan pengetahuan tentang pekerjaan.

b. Kinerja Kontekstual

Dimensi mengukur perilaku yang mendukung lingkungan organisasi, lingkungan sosial, dan lingkungan psikologis tempat mereka bekerja. Contohnya mengerjakan tugas tabahan, kemampuan berkomunikasi dan melatih pekerja baru.

c. Kinerja Kontraproduktif

Dimensi ini merupakan perilaku yang mengganggu dan dapat membahayakan perusahaan. Contohnya absen, mencuri di tempat kerja, penyalahgunaan jabatan, dan tidak mengerjakan tugas.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan beberapa literatur dari penelitian sebelumnya tentang konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	*Possitive Effects of conflict: A Cognitive Perspective* Oleh: Baron Roberts A (1991)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa efek negatif secara signifikan lebih tinggi dari pada efek positif. Namun, hampir semua manajer melaporkan pengalaman pribadi dimana konflik menghasilkan hasil yang bermanfaat (*positive*)

2	Conflict stress and reducedwell-being atwork: The buffering effect of third-partyhelp. Oleh: Giebels dan Janssen (2005)	Penelitian ini menggunakan analisisregresi dengan hasil penelitian yangmenunjukkan bahwa bantuan pihaketiga dalam konflik berhasil untukmencegah hasil negatif konflik danmenjadi strategi manajemen yangpositif.
3	*Work stress: An International journal of work, Health & Organisations.* Oleh: Edwards *et al*, (2014)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa efek negatif secara signifikan lebih tinggi dari pada efek positif. Namun, hampir semua manajer melaporkan pengalaman pribadi dimana konflik menghasilkan hasil yangbermanfaat (positive).
4	*The sources and the impacts ofOccupational stress amongManufacturing workers.* Oleh: M.K.Loo *et al*., (2015)	Hasil penelitian ini adalah studi tersebut mengeksplorasi sumber dan dampak stres kerja yang memiliki pengaruh positif terhadap efesiensi kerja karyawan.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori-teori berhubungan dengan beberapa faktor yang akan diidentifikasi sebagai suatu permasalahan. Berdasarkan perumusan masalah maka hubungan antara konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan digambarkan sebagai berikut:

Indikator konflik menurut jehn, Kaen A adalah sebagai berikut:

1. Konflik tugas
2. Konflik hubungan
3. Konflik proses
4. Konflik emosional
5. Konflik kepentingan
6. Konflik Penerimaan
7. Konflik spotensi perubahan

Menurut Cousins et al., dalam Edwards et al., (2014) terdapat enam dimensi utama indikator stres kerja yaitu:

1. Tuntutan
2. Kontrol
3. Dukungan
4. Hubungan
5. Peran
6. Perubahan

Menurut Kopmans, et al. (2014) kinerja adalah ukuran dari hasil yang relevan berdasarkan penelitian dalam pengaturan kerja. Penilaian kinerja difokuskan baikdalam ukuran objektif yaitu dari produktifitas kerja seperti absensi, jumlahtindakan tertentu ataupun output yang dipelihara dan berada dalam catatanorganisasi ataupun dalam penilaian subjektif yaitu dari kuantitas dan kualitaspekerjaan dari masing-masing karywan. Menurut Kopmans , et al. (2014).

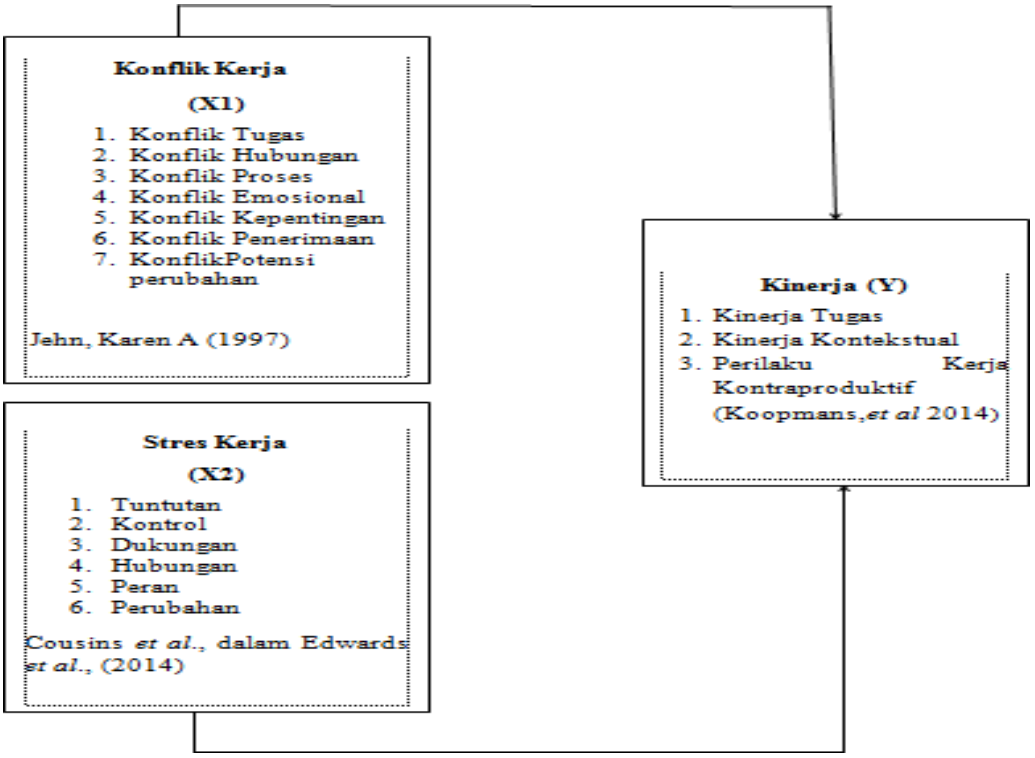
Indikator yang perlu dipertimbangkan dalam mengevaluasi kinerja meliputi:

1. Kinerja tugas
2. Kinerja kontekstual

3. Perilaku kerja kontraproduktif

Berdasarkan pada faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap konflik kerja, stres kerja dan kinerja maka kerangka penelitian iniditunjukkan oleh gambar sebagaiberikut:

Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran



F. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009) perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan landasan teori dan kerangka pemikiran.

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah biasanya berbentuk pernyataan dan diberikan jawaban sementara berdasarkan teori yang relevan.

Berdasarkan Latar belakang, rumusan masalah dan kerangka pemikiran yang telah dikembangkan, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.
2. Stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Objek penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan oleh peneliti pada area PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.

B. Jenis penelitian

Menurut Oei (2010) ada tiga jenis riset atau penelitian yang dilakukan oleh peneliti tergantung pada informasi yang akan dicari dalam riset sumber daya manusia, yaitu:

1. Penelitian eksploratif

Penelitian eksploratif merupakan desain penelitian dengan tujuan utama memperoleh pandangan mendalam dan menyeluruh tentang masalah manajemen sumber daya manusia yang sebenarnya atau hanya sekedar untuk mengetahui permasalahan awal atau ada tidaknya masalah dalam sumber daya manusia.

2. Penelitian deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan desain peneltian denga tujuan utama menggambarkan sesuatu dan merupakan lanjutan dari penelitian eksploratif.

3. Penelitian kausal

Penelitian kausal merupakan desain penelitian dengan tujuan utama membuktikan hubngan sebab akibat atau hubungan mepengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat.

Bersarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini termasuk kedalam desain penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan saling mempengaruhi dan dipengaruhi.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikupulkan oleh peneliti (Sanusi,2014). Berdasarkan sifatnya, data primer dibagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Data kualitatif

Data kuantitatif adalah data yang bersifat tidak terstruktur dan variasi sumbernya sangat beragam, sehingga menyebabkan pegawai yang terlibat dalam penelitian diberi kebebasan untuk mengutarakan pendapat.Data kualitatif dalam penelitian berupa gambaran umum organisasi, hasil kuesioner dan informasi-informasi lainnya yang menunjang penelitian.

b. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang bersifat terstruktur sehingga mudah dibaca peneliti. Data kuantitatif dalam penelitian yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka seperti jumlah pegawai, tingkat pendidikan dan golongan, tingkat absensi pegawai, dan data-data lainnya yang menunjang penelitian ini.

Data premier dalam penelitian ini diperoleh langsung dari PT PLN (Persero) Distribusi lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dari dumber yang telah ada seperti website, internet, catatan atau dokumentasi perusahaan dan studi kepustakaaan terkait dengan topik penelitian. Data sekunder dibagi menjadi 2, yaitu:

a. Data internal

Data internal merupakan data yang sifatnya dari dalam perusahaan yang bersangkutan

b. Data eksternal

Data eksternal merupakan data yang sifatnya eksternal atau data yang telah disediakan oleh pihak tertentu di luar perusahaan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sanusi (2011:71) populasi merupakan seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Kumpulan elemen yang dimaksud menunjukkan besarnya jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristrik dari kumpulan itu sendiri. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung yang berjumlah 142 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Metode pengabilan sampel dalam penelitian ini adalah *metode probability* s*ampling* dengan teknik *simple random sampling*. *Probability sampling* adalah suatu metode pengambilan sampel yang memberikan peluang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. *Simple random sampling* merupakan cara pengambilan sampel secara acak dimana tiap unsur yang membentuk populasi diberi kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2009).

$$n = \mathrm{N}/1 + \mathrm{N}.\, e^2$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e =persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel (5%)

E. Variabel penelitian dan definisi operasional

Variabel penelitain pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut (Sugiyono, 2009). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyaebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel terikat dan dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah konflik kerja (X_1) dan stres kerja (X_2)

2. Variabel terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas dan dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja (Y)

Variabel penelitian dan definisi operasional dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai beirkut

Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Konflik Kerja (X_1)	Konflik Kerja: 1. Konflik Tugas 2. Konfik Hubungan 3. Konflik Proses Jehn(1997)dalam Moreno, *et al,* 2013	Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. (Djaali, 2008)
Stres Kerja (X_2)	Stres Kerja: 1. Tuntutan 2. Kontrol	Skala Likert (Djaali, 2008)

	3. Dikungan rekan 4. Dukungan manejerial 5. Hubungan 6. Peran 7. Perubahan Cousins et al., dalam Edwards et al., (2014)	
Kinerja (Y)	Kinerja : 1. Kinerja tugas 2. Kinerja konseptual 3. Perilaku kerja kontra produktif	Skala Likert Koopmans, et al.,(2014)

F. Metode pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Terdapat beberapa metode dalam pengumpulan data untuk penelitian, berikut ini adalah dua cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan peneliti, yaitu:

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sakaran (2006: 82), kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden. Menggunakan alternatif jawaban yang sama untuk berbagai macam pertanyaan membuat responden dapat memberikan jawaban terhadap berbagai macam pertanyaan dalam waktu yang relatif singkat. Penyebaran kuesioner ini merupakan mekanisme pengumpulan data yang

efisien, karena kuesioner dapat dibagikan langsung, disuratkan, ataupun disebarkan melalui email kepada responden.Pengukuran kuesioner pada

penelitian ini menggunakan skala likert, skor yang diberikan pada setiap jawaban responden adalah:

- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
- Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- Jawaban Setuju (S) di beri skor 4
- Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

2. Studi Kepustakaan

Kegiatan pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian terdahulu yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur, serta publikasi-publikasi lain yang dapat dijadikan sumber penelitian.

G. Uji instrumen penelitian

Sebuah penelitian dimana metode pengumpulan datanya menggunakan metode kuesioner, maka kuesioner sebelum disebarkan harus diuji kevalidan item-item pertanyaannya. Uji tersebut dapat berupa uji validitas dan reliabilitas. Penjelasan uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013: 43) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jikapertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan dengan bantuan software SPSS versi 17.0. untuk mengukur tingkat interkorelasi antarvariabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor menggunakan *Kaise-Mayer-Olin- Measure of Sampling Adequacy (*KMO MSA) bila nilai KMO MSA lebih besar dari 0,5 maka proses analisis dapat dilanjutkan. Validias suatu butir kuesioner dapat diketahui jika nilai KMO ≥ 0,5. Bila terdapat nilai MSAyang < 0,5 maka variabel dengan nilai MSA terkecil harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak ada lagi nilai MSA yang < 0,5.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu alat ukur mengetahui sejauh mana alat ukur dapat diandalkan secara konsisten. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila alat ukur memberikan hasil yang sama atau tidak berubah-ubah sekalipun pengukuran dilakukan berulang-ulang. Perhitungan reliabilitas dilakukkan dengan menggunakan program statistik SPSS dan uji reliabilitiasmenggunakan teknik pengukuran *Chronbach Alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan rilabel apa bila *Chonbach Alpha*>0,6 yaitu:

$$Rii = \left(\frac{K}{K-1}\right)\left(1 - \frac{\sum\sigma^2}{\sigma t^2}\right)$$

Keterangan:

Rii = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

Σσ 2 b = jumlah varian butir

σt 2 = varian total

Uji reliabilitas diukur dengan kriteria berikut:

1. Apabila r ii > r tabel maka instrumen dapat dinyatakan reliabel.
2. Apabila r ii < r tabel maka instrumen dapat dinyatakan tidak reliabel.

3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2009) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, baik variabel dependen maupun variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk membuktikan apakah data terdistribusi normal dapat dilihat dari nilai sigma > 0,05 maka data terdistribusi normal.

H. Analisis Data

Data yang didapat dari kuesioner selanjutnya diolah dan dilakukan analisis. Analisis data tersebut ada dua bentuk yaitu deskripsi hasil penelitian dan analisis data kuantitatif.

1. **Analisis Deskripsitif**

   Deskripsi hasil penelitian merupakan analisis yang dilakukan berdasarkan hasil penelitian yang digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.

2. **Analisis Kuantitatif**

   Analisis kuantitatif ini digunakan untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.

I. Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dikatakan berpengaruh signifikan apabila$Sig < a$ (0,5), dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,5), maka hipotesis dapat didukung.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (0,5), maka hipotesis tidak dapat didukung.

BAB V

SIMPULAN, DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Konflik Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung. yang berarti bahwa variabel konflik kerja karyawan berada pada tingkat sedang atau rendah, yang artinya konflik kerja yang terjadi masih dalam keadaan yang wajar dan dalam kondisi aman. Konflik yang berpengaruh positif adalah konflik yang mendorong karyawannya berkembang maju (Ivancevich et al., 2007).

2. Stress Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung. Stres kerja yang positif memiliki intensitas yang rendah (M.K.Loo et al., 2015). Karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung memiliki tekanan-tekanan kerja yang sifatnya masih rendah sampai menengah untuk membuat karyawan semangat dan merasa memiliki tanggung jawab sehingga kinerjanya bisa meningkat. Apabila tekanan kerja ini sama sekali tidak ada maka karyawannya akan bermalas-malasan sehingga kinerjanya menurun. Maka stres kerja yang terjadi ini disebut sebagai stres kerja yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan, berikut ini adalah beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan:

1. Untuk membuat Kinerja (Y) karyawan pada PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung menjadi meningkat, sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan konflik kerja (X1) dan stres kerja (X2) yang dialami karyawan. Hal ini dilakukan untuk sebisa mungkin konflik kerja (X1) dan stres kerja (X2) yang dialami karyawan tetap berada pada tingkat sedang dan bisa memotivasi karyawannya untuk tetap bekerja dengan baik guna memperoleh hasil yang maksimal.

2. Perusahaan perlu memperhatikan, serta menjaga stabilitas stres kerja yang disebabkan oleh faktor individu, kelompok, dan organisasi melalui kegiatan yang memotivasi seperti rekreasi, outbond, waktu relaksasi, pembagian jam kerja, saluran komunikasi seperti forum diskusi, kotak saran, keterbukaan pimpinan yang pada akhirnya berimplikasi pada kinerja karyawan yang optimal guna mencapai kinerja yang semakin meningkat.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan metode kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukan keadaan yang sesungguhnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya penulis menyarankan hendaknya perlu menam bah jumlah sampel dan memperluas wilayah penelitian sehingga tingkat generalisasi lebih tinggi.
3. Hasil penelitian ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui adanya pengaruh konflik kerja dan stres kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Anatan, Lina. & Lena Ellitan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Alfabeta. Bandung.

Daft, Richard L. 2006. *Manajemen, Edisi Keenam.* Jakarta: Salemba Empat.

Bao, Y., Zhu F., Hu Y. & Cui N. (2016).*The Research of Interpersonal Conflict and Solution stategies*. 7 (541- 545).

Baron RA. 1991. *Positive Effects of Conflict: A cognitive Perspectivrle.*

Bohlander *et al.,* 2010. *Principles of Human Resource. Management, 15th ed. Mason.* South Western: Cengage Learning

Barling,J. & Phillips,M. "Interactional, Formal, and Distributive Justice in The Workplace: An Exploratory Study" dalam Journal of Pshychology. 127: 649-657. 1993.

Cousin *et al*., dalam Edward *et al* ., 2004. *Work & stress* . Vol. 18

Edwards, A Julian. 2014. *Work & Stress: An International Journal ofWork, Health & Organisations.* Business School, The Open University, Milton Keynes, UK. Health and Safety Executive, Arden House,

Newcastle upon Tyne, UK. Department od Psychology, University of Portmounth, Portmount, UK. Vol. 22, No. 2. Pp. 96-107.

Ekienabor E. E. 2016. *Impact of Job Stress on Employess Productivity And Commitment.* Bussiness Administration, Igbinedion University, Okada. Vol. 2. Pp. 124-133.

Flippo B. Edwin. 2006. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga jilid II

Giebels dan Janssen. 2005. *Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effeeect of third-party help.* University of Groningen, The Netherlands. Vol. 14. No. 2. Pp. 137-155.

Handoko T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.* Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE UFM.

Hasibuan H. Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara

Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hendricks, William. 1992. *Bagaimana Mengelolah Konflik Petunjuk praktis untuk Manajemen Konflik yang Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ivancevich M. John, *et al*., 2007. *Organizational Behavvior and Management. Sseventh Edittions, Terjemahan Jilid 1 oleh Gina Gania*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.

Jehn, Karen A, 1997. *A Qualitive Analysis of Conflict Types and Dimension in Organizational Group*. University of Pennsylvania

Koopmans, L., et al. 2014. Construct Validity of Individual Work Performance Quoestionaire. *Journal of Occupational and Enviromental Medicine*. Vol. 56. No. 3. Pp. 331-337.

Mangkunegara, Anwar P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Jakarta: PT Remaja Rosadakarya.

M.K. Loo *et al.*, 2015. *The sources and the impacts of occupational stress among manufacturing workers.* Faculty of management, Universiti Teknologi Malasyia, Skudai. Vol. 2. No2. Pp. 166-173.

Robbins S. P. (2006*). Prilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Jakarta Penerbit Salemba Empat.

Robbins P, Stephen. 2007. *Perilaku Organisasi.* Edisi Terjemahan. Jakarta: Salemba Group.

Scannell, Mary. 2010. *The Big Book of Conflicct Resolution Games.* United States of America: McGraw – Hill Companies, Inc.

Sinambela YES. 2016. *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Surat Kabar Harian Umum Lampung Post.*

Sommerville, J. & Langford, V. " Multivariate influences on The People Side of Project: Stress and Conflict." Dalam *International Journal of Project Management*. 12,234-243.1994.

Sopiah. 2008. *Perilaku organisasional.* Yogyakarta*:* Andi

Siagian, S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Satu. Cetakan Ketujuh Belas Bumi Aksara. Jakarta

Sonentang *et al*., 2013. *Workplace conflict and employee well-being. The moderating role of detachment from work during off-job time.* Deparment of Psycology, University of Mannheim, Mannheim, Germany, and Ddeepartment of Pyscology, University of Konstanz, Konstanz, Germany. Vol. 24. No. 2. Pp. 166-183.

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional.* Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.

Stephen P. Robbins.2005. *Organizational Behavior*. Pearson Prentice Hall.

Wibowo. 2015. *Perilaku Dalam Organisasi.* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.