



Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Wilayah Telekomunikasi (WITEL) Medan

Nurul Mahdiyyah¹, Syafrizal², Julkarnain³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara

Email Corresponding author : Nurulmahdiyyah09@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history
Received :
Accepted :
Published :

Kata Kunci:

Konflik;
Stres kerja;
Kinerja karyawan.

Keyword:

Conflict;
Work Stress;
Employee Performance.

ABSTRAK

Penelitian ini terbatas pada Konflik dan Stres Kerja, terutama tentang target kerja yang diterapkan dan begitu juga Stres Kerja yang diberi oleh PT. Telkom Witel Medan belum dapat meningkatkan Kinerja Karyawan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Medan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 karyawan. Pendekatan penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Metode pengujian menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Konflik dan Stres Kerja terhadap Variabel Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

This research is limited to Conflict and Work Stress, especially regarding the work targets implemented and also Work Stress given by PT. Telkom Witel Medan has not been able to improve Employee Performance. The formulation of the problem in this research is what is the influence of Conflict and Work Stress on Employee Performance at PT. Telkom Witel Medan. The pupose of this research is to determine the effect of Conflict and Work Stress on Employee Performance at PT. Telkom Witel Medan. The population in this study was 40 employees. This research approach is a quantitative approach. The testing method uses SPSS. Based on the test results and analysis, it shows that there is a positive and significant influence of Conflict and Work Stress variables on Employee Performance variables.

PENDAHULUAN

Kinerja adalah prestasi kerja hasil dari pelaksanaan rencana suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan yang bekerja di institusi itu baik pemerintahan ataupun perusahaan swasta untuk mencapai tujuan organisasi (Purba et al., 2019). Ada beberapa hal yang disebabkan dengan adanya beberapa faktor yang dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, antara lain konflik dan stres kerja yang terjadi didalam perusahaan dan harus dihadapi oleh karyawan tersebut. Di era globalisasi saat ini, persaingan di dunia bisnis semakin ketat, khususnya di bidang layanan telekomunikasi. Sumber daya manusia berupa karyawan atau tenaga kerja merupakan sumber daya yang penting dalam suatu perusahaan. Skill sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan lingkungan kerja yang dihasilkan, namun dalam perusahaan skill yang meyakinkan kinerja harus didukung oleh sumber daya yang kondusif, interaksi dari karyawan dengan yang lain cukup dan didukung oleh lingkungan tempat bekerja. Dari hasil penelitian terdahulu bahwa konflik sangat mempengaruhi hasil kerja karyawan dari konflik akan membuat suatu hari menjadi stres. Konflik dapat membuat karyawan tidak memiliki rasa senang, kohesi (persatuan), dan tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan, sehingga akan menurunkan produktivitas kinerja. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Karyawan sebagai manusia dalam suatu perusahaan harus dapat mengatasi masalah stres, baik melalui diri sendiri maupun pihak lain. Namun, tidak semua karyawan yang mengalami stress dalam menyelesaikan pekerjaan dan mampu sesuai target yang telah ditentukan. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Stres kerja adalah kondisi ketegangan atau tekanan yang berpengaruh terhadap emosional, pikiran dan kondisi fisik seseorang yang sedang menghadapi tuntutan dan hambatan-hambatan yang sangat besar (Bete et al., 2023). Dari fenomena yang terjadi dilapangan, dimana konflik yang terjadi dapat menimbulkan stres yang akan dirasakan seorang karyawan dalam bekerja sehingga pada akhirnya akan berdampak terhadap turunnya prestasi yang dihasilkan.

KAJIAN LITERATUR

Kinerja ialah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi kerja atau kegiatan tertentu dalam suatu jangka waktu tertentu (Yudhaningsih, 2021). Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Bete et al., 2023). Kinerja adalah suatu bentuk multidimensional yang sangat kompres, dengan banyaknya perbedaan dalam arti tergantung kepada siapa yang sedang mengevaluasi, bagaimana dievaluasi dan aspek apa yang dievaluasi. Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang di kuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian. Penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dan prestasi kerja yang diharapkan darinya (Bete et al., 2023). Kinerja dapat diukur dalam hal efisiensi, efektivitas dan kesehatan perusahaan. Penilaian kinerja terdapat beberapa kriteria untuk melakukan penilaian kinerja pegawai. Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik beragam (Irfanudin, 2021). Konflik adalah suatu keadaan dimana terdapat unsur dari pembeda (Puspitasari et al., 2020). Perbedaan akan selalu ada karena setiap karyawan memiliki keinginan, tujuan, dan pengetahuan yang beragam. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian, dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan. Secara singkat, istilah “conflict” menjadi begitu meluas sehingga berisiko kehilangan statusnya sebagai sebuah konsep tunggal. Lebih lanjut dijelaskan bahwa jika memahami konflik pada dimensi ini, maka unsur-unsur yang ada didalam konflik adalah persepsi, aspirasi dan actor yang terlibat di dalamnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi konflik dapat dibagi menjadi dua kelompok besar, yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Ismi, 2022). Stres kerja merupakan gangguan pada tubuh dan pikiran yang disebabkan oleh perubahan dan tuntutan kehidupan (Amiruddin, 2021). Secara umum stres dapat didefinisikan sebagai gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang disebabkan oleh faktor luar (ketegangan) pada saat melakukan pekerjaan. Beberapa indikator stres kerja yang mungkin dapat dialami oleh pegawai diantaranya adalah tuntutan pekerjaan yang sering memaksa pegawai bekerja diluar dari kemampuannya, adanya pencapaian – pencapaian yang belum diraih oleh pegawai, persaingan yang ketat, beban pekerjaan yang terlalu berat, dan lingkungan kerja yang kurang nyaman dapat memicu stres kerja pada pegawai. Hal – hal yang mengakibatkan stres disebut stressor.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian yang digunakan peneliti di Universitas Islam Sumatera Utara yang dilakukan pada Mahasiswa FEB UISU Prodi Manajemen Angkatan 2020 Objek penelitian ini adalah E-Service Quality terdiri

dari Efisinse(X1), Reliabilitas(X2), Fulfillment(X3), Privasi(X4), Daya Tanggap(X5), Kompensasi(X6), Kontak Komunikasi(X7) sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Islam Sumatera Utara Angkatan 2020 berjumlah 160 orang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan populasi dari seluruh mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Prodi Manajemen Angkatan 2020 yang berjumlah 160 orang dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti ialah kuesioner, Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menanyakan kepada responden serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Liket. Skala Liket merupakan skala yang bertujuan untuk membedakan indikator-indikator dalam suatu variabel, dengan asumsi bahwa terdapat tingkat ordinal atau skala dimana responden menyatakan tingkat persetujuan mereka terhadap pertanyaan perilaku, objek, orang atau peristiwa yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi adalah mengacu pada sekelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Alfansyah Fathur et al., 2022). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Telkom Witel Medan sebanyak 40 orang. Instrument yang reliabel adalah instrument yang memberikan informasi yang sama ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha Hitung	Cronbach's Alpha Standar	Kesimpulan
1.	Konflik	0,841	0,600	Reliabel
2.	Stres Kerja	0,774	0,600	Reliabel
3.	Kinerja Karyawan	0,922	0,600	Reliabel

Sumber: Data Primer SPSS

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel Konflik, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan telah memenuhi syarat uji reliabilitas, dimana nilai cronbach's alpha hitung lebih besar dari nilai cronbach's alpha standar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator variabel Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan memiliki tingkat konsistensi yang baik.

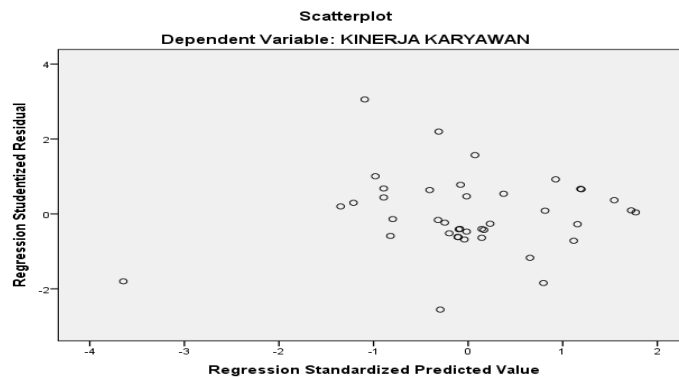
**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.321	5.584		1.669	.104		
Konflik	-.104	.115	-.115	-.911	.368	.805	1.242
Stres kerja	.908	.150	.766	6.047	.000	.805	1.242

Dependent Variable : Kinerja Karyawan

Sumber : Data Primer SPSS

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa nilai VIF adalah $1,242 < 10$ dan nilai tolerance $0,805 > 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan model regresi ini tidak memiliki masalah multikolinearitas.



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada semua variabel penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas dengan kata lain semua variabel bersifat homokedastisitas. Dimana hasil uji ini dapat dilihat pada gambar di atas, dengan keterangan gambar titik – titik yang dihasilkan menyebar secara acak serta tidak membentuk suatu trend garis tertentu sebab sebaran data ada di sekitar nol.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.321	5.584		1.669	.104
	Konflik	-.104	.115	-.115	-.911	.368
	Stres kerja	.908	.150	.766	6.047	.000
Dependent Variable : Kinerja Karyawan						

Tabel diatas menunjukkan persamaan regresi linier berganda penelitian ini adalah sebagai berikut: $Y = 9.321 - 0,104X_1 + 0,908X_2 + \varepsilon$. Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut : Jika variabel Konflik, Stres Kerja bernilai sama dengan nol, maka intensi Kinerja akan bernilai sebesar 9,321 satuan. Jika variabel Konflik ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar -0,104 satuan. Jika variabel Stres Kerja ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,908 satuan.

Tabel 4. Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.321	5.584		1.669	.104
	Konflik	-.104	.115	-.115	-.911	.368
	Stres kerja	.908	.150	.766	6.047	.000
Dependent Variable : Kinerja Karyawan						

Sumber: Data Primer SPSS

Untuk memberikan interpretasi terhadap uji t dapat dijelaskan pada tabel adalah : Nilai t_{hitung} yang dihasilkan pada variabel Konflik adalah -0,911 dengan signifikansi sebesar 0,368 dengan t_{tabel} 2,026 maka t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dengan signifikansi 0,368 lebih besar dari 0,05 maka Konflik berpengaruh negatif dan tidak

signifikan terhadap Kinerja. Nilai t_{hitung} yang dihasilkan pada variabel Stres Kerja adalah 6,047 dengan signifikansi sebesar 0,000 dengan t_{tabel} 2,026 maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a			
Model	Sum of Squares	Mean Square	F
Regression	748.929	374.465	20.202
Residual	685.846	18.536	
Total	1434.775		

a. Dependent variable : Kinerja Karyawan

b. Predictors : (Constant), Stres Kerja, Konflik

Sumber: Data Primer SPSS

Berdasarkan data tabel di atas diperoleh F_{hitung} sebesar 20,202 dan signifikansi 0,000. Maka nilai F_{tabel} 3,25. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,202 > 3,25$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis dapat diterima. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Konflik dan Stres Kerja secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap kinerja. Sehingga kedua variabel independen tersebut dapat digunakan untuk mengestimasi atau memprediksi variabel Kinerja.

KESIMPULAN

Setelah menganalisis teori dan menguji data maka diperoleh hasil penelitian yang akan diuraikan dalam kesimpulan sebagai berikut : Variabel konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Witel Medan, Variabel Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Medan. Variabel Konflik dan Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Medan. Kepuasan pelanggan di shopee pada mahasiswa FEB UISU prodi manajemen angkatan 2020

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ghozali, Imam (2005)., Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Menggunakan Program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ishaq Fernaldy. (2016). Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Layanan E-Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Malang). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 1–23.
- Ismanto, J. (2020). Manajemen pemasaran. *Tangerang Selatan: Unpam Press*.
- Reza Ferdiandinata, Riko Mappedeceng, U. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online di Aplikasi Shopee. *Conference on Economic and Business Innovation*, 19(11), 3–16.

Jurnal

- Alwendi, A. (2020). Penerapan E-Commerce Dalam Meningkatkan. *Manajemen Bisnis*, 17(3), 317–325. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen>.
- Devi, D. A. C. R., & Indiani, N. L. P. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada Lazada Di Era Covid-19. *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*,

6(1), 53–67.

- Dharmawan, D. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Bukalapak (Studi Pada Mahasiswa S1 Indralaya Universitas Sriwijaya)*. July, 1–23..
- Firdha, S., Putri, A., & Marlina, N. (2021). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen. *Forum Ekonomi* 23(3), 463–474. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Juhria, A., Meinitasari, N., Iqbal Fauzi, F., Yusuf, A., & Ekonomi Bisnis Universitas Singaperbangsa, F. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce Shopee. *Jurnal manajemen*, 13(1), 55–62.
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64–78. <https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Ramadan, F., Hafid, H., & Muhammadiyah, S. (2021). Pengaruh online customer review dan e-service quality terhadap keputusan pembelian melalui marketplace. *Forum Ekonomi*, 23(3), 405–412. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Rehatalanit, Y. L. . (2021). Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis. *Jurnal Teknologi Industri*, 5(0), 62–69. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jti/article/view/764>
- Septiani, R., & Nurhadi, N. (2020). Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 10(2), 249. <https://doi.org/10.12928/fokus.v10i2.2886>
- Whimphie Billyarta, G., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Optimal*, 18(1), 41–62.