



Pengaruh Konflik Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Az-Azhra Bakery And Cake Shop Di Medan

Dian Syahfitri¹, Iriani², Ismail Nasution³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera utara.

Corresponding author : iriani@fe.uisu.ac.id

ARTICLE INFO

Article history
Received :
Accepted :
Published :

Kata Kunci:

Konflik Kerja;
Stres Kerja;
Kinerja Karyawan.

Keyword:

Work Conflict;
Work Stress;
Employee Performance.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan. UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop merupakan usaha dagang yang bergerak dibidang produksi makanan, khususnya roti. Diketahui tingkat pertumbuhan kinerja dalam pencapaian target mengalami penurunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Konflik Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 55 karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan. Menggunakan teknik analisis regresi linear berganda diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel konflik kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan. Berdasarkan uji F variabel konflik kerja dan stres kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan.

ABSTRACT

This research was conducted at UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop in Medan. UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop is a trading business engaged in food production, especially bread. It is known that the growth rate of performance in achieving targets has decreased. The purpose of this study was to find out how work conflict and work stress affect employee performance at UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop in Medan either partially or simultaneously. The type of research used is quantitative. The data collection technique used is a questionnaire. The population and sample in this study were 55 employees at UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop in Medan. Using multiple linear regression analysis techniques were processed using the SPSS version 25 application. The results showed that partially the variables of work conflict and work stress had a positive and significant effect on employee performance at UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop in Medan. Based on the F test, the variables of work conflict and work stress simultaneously have a significant effect on employee performance variables at UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop in Medan.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, persaingan di dunia bisnis semakin ketat, khususnya di bidang kuliner. Di Indonesia, bisnis kuliner berkembang sangat pesat. Hal ini membuat usaha tersebut harus mampu bersaing dengan usaha lain. Salah satu cara perusahaan dapat bersaing adalah dengan menggunakan sumber daya yang mereka miliki. Sumber daya manusia berupa karyawan atau tenaga kerja merupakan sumber daya yang penting dalam suatu perusahaan. Az-Zahra Bakery and Cake Shop adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang penjualan kue ataupun roti, yang telah berdiri di Medan sejak tahun 2007. Pada mulanya, Az-Zahra Bakery and Cake Shop yang didirikan oleh bapak Sukandar ini merupakan usaha rumahan yang ia lakukan bersama istrinya. Usaha ini awalnya hanya sekedar usaha sampingan saja dan hanya menerima pesanan dari kerabat-kerabat dekat saja. Untuk mengungkap permasalahan yang ada di UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan, maka peneliti melakukan prasarvei dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara dengan pemilik usaha, dan dari hasil prasarvei tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terjadi permasalahan tentang menurunnya kinerja karyawan, diantaranya komunikasi sesama karyawan yang tidak berjalan dengan lancar, rasa iri hati sesama karyawan, rasa tidak suka antar sesama karyawan, beban kerja yang berlebih mengakibatkan stres pada karyawan, dan kemampuan kerja karyawan yang rendah, sehingga mengakibatkan kinerja karyawan tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan adalah konflik kerja. Marwansyah (2014:189) konflik kerja adalah jarak atau perbedaan antara tujuan yang ingin dicapai atau metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Selain konflik kerja, maka faktor stres kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan. Menurut Rivai, dkk (2015:724) menyatakan bahwa stres kerja adalah keadaan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikologis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kesejahteraan karyawan. Berdasarkan uraian diatas, bahwa konflik kerja dan stres kerja mempunyai keterkaitan satu sama lain yang memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan

KAJIAN LITERATUR

Rivai, dkk (2014:14) mendefinisikan kinerja sebagai hasil atau tingkat yang dicapai oleh seseorang secara umum selama periode waktu ketika melakukan tugas berdasarkan kemampuan yang berbeda seperti standar kerja, target, sasaran atau standar yang telah ditentukan dan disepakati oleh para pihak. Robbins dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) mengemukakan bahwa ada lima indikator untuk mengukur kinerja individu karyawan, yaitu: Kualitas diukur dengan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang diciptakan dan penyelesaian tugas berdasarkan keterampilan dan kemampuan karyawan. Kuantitas apakah output dinyatakan dalam satuan, jumlah siklus operasi yang dilakukan. Tepat waktu adalah sejauh mana kegiatan diselesaikan pada waktu tertentu, dalam hal koordinasi dengan output dan memaksimalkan waktu yang dihabiskan untuk kegiatan lainnya. Efektif yaitu tingkat maksimum penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, material) dengan tujuan meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Kemandirian adalah tingkatan seorang pegawai yang nantinya mampu membuat komitmen kerja sesuai dengan fungsi pekerjaannya Indikator variabel ini diukur dari tanggapan responden kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan secara individu.

Hasibuan (2016:199) konflik kerja adalah persaingan yang tidak sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional untuk mencapai kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, pertikaian, pertengkaran, dan frustrasi jika dibiarkan tidak terselesaikan. Menurut Fitriana dalam Sulistiyani, dkk (2017:338) Indikator konflik kerja adalah sebagai berikut: Koordinasi kerja adalah pembagian kerja antar kelompok kerja. Pembagian kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan konflik antar kelompok. Komunikasi adalah penyaluran ide dari satu orang ke orang lain. Jika komunikasi tidak baik, dapat menyebabkan konflik kerja. Ketergantungan pelaksanaan tugas adalah mengandalkan orang lain untuk menyelesaikan tugas. Perbedaan persepsi adalah perbedaan pendapat yang terjadi antar karyawan. Persaingan kerja adalah bersaing di tempat kerja untuk dipuji oleh atasan. Indikator variabel ini diukur dari tanggapan responden kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan secara individu. Mangkunegara (2013:157) Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pekerja selama bekerja. Hasibuan (2014:204) mengemukakan bahwa indikator stres kerja adalah situasi yang dialami oleh seorang pekerja yang dapat mempengaruhi cara berpikir, perasaan, dan keadaan seseorang dengan cara yang dapat memberikan tekanan pada pekerjaan, seperti: 1) Beban kerja diukur dengan beban kerja yang dirasakan karyawan. 2) Sikap pemimpin diukur dengan bagaimana karyawan merasakan sikap pemimpin yang tidak adil terhadap pekerjaan. Waktu kerja diukur menurut persepsi karyawan tentang waktu kerja yang berlebihan. Konflik diukur berdasarkan persepsi

karyawan antara karyawan dan atasan. Komunikasi diukur dengan komunikasi yang buruk antar karyawan. Otoritas Kerja diukur dengan tanggung jawab karyawan dalam melakukan pekerjaan. Indikator variabel ini diukur dari tanggapan responden kinerja karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan secara individu.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di Medan yang berjumlah 55 orang.

Tabel 1. Populasi

No.	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Bagian Produksi	26
2	Bagian Gudang	14
3	Bagian Administrasi Pembelian	3
4	Bagian Administrasi Penjualan	3
5	Bagian Kasir dan Pegawai Toko	9
Toko		55

Sumber data : Az-Zahra Bakery and Cake Shop

Teknik pengumpulan data dalam penelitian yang digunakan adalah: Observasi, yaitu dengan pengamatan langsung terhadap objek penelitian oleh peneliti. Pengamatan yang dilakukan peneliti dengan cara menghubungi pihak perusahaan secara langsung untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan objek penelitian. Teknik Wawancara adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan mengunjungi tempat penelitian kemudian melakukan wawancara berdasarkan petunjuk yang diberikan kepada responden atau objek penelitian di tempat penelitian. Kuesioner adalah teknik memperoleh informasi dengan cara mengumpulkan informasi yang diperlukan dan secara tidak langsung membagikan kepada responden daftar pertanyaan (kuesioner) yang terstruktur, yang harus diisi oleh responden berdasarkan petunjuk yang diberikan dalam kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Uji Reliabilitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam kehandalannya mengukur suatu variabel

Tabel 2. Hasil uji validitas dan uji realibilitas variabel konflik kerja

Variabel	Indikator	Uji Validitas	Uji Realibilitas
		$r_{hitung} > r_{tabel} 0,2656$	$\alpha > 0.6$
Konflik Kerja (X _i)	X _{1.1}	0,3929	0,832
	X _{1.2}	0,3634	
	X _{1.3}	0,3256	
	X _{1.4}	0,8591	
	X _{1.5}	0,7150	
	X _{1.6}	0,7818	
	X _{1.7}	0,6360	
	X _{1.8}	0,7880	
	X _{1.9}	0,6295	
	X _{1.10}	0,8591	

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah) 2023.

Berdasarkan Tabel diatas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan valid dan biasa dijadikan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan. Selanjutnya nilai *Alpha Cronbach* (α) menunjukkan angka lebih besar dari 0,6. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jawaban responden variabel konflik kerja dinyatakan reliabel, sehingga angket dari variabel motivasi dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 3. Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel stres kerja

Variabel	Indikator	Uji Validitas	Uji Realibilitas
		$r_{hitung} > r_{tabel} 0,2656$	$\alpha > 0.6$
Stres Kerja (X ₂)	X _{2.1}	0,5645	0,832
	X _{2.2}	0,5721	
	X _{2.3}	0,5283	
	X _{2.4}	0,7438	
	X _{2.5}	0,7383	
	X _{2.6}	0,6111	
	X _{2.7}	0,5721	
	X _{2.8}	0,5283	
	X _{2.9}	0,7438	
	X _{2.10}	0,7383	

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah) 2023

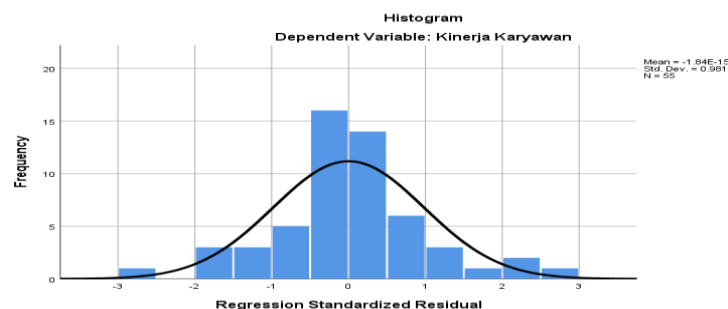
Berdasarkan Tabel diatas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan valid dan biasa dijadikan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan. Selanjutnya nilai *Alpha Cronbach* (α) menunjukkan angka lebih besar dari 0,6. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jawaban responden variabel konflik kerja dinyatakan reliabel, sehingga angket dari variabel motivasi dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 4. Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kinerja karyawan

Variabel	Indikator	Uji Validitas	Uji Realibilitas
		$r_{hitung} > r_{tabel} 0,2656$	$\alpha > 0.6$
Kinerja Karyawan (Y)	Y ₁	0,5579	0,782
	Y ₂	0,5419	
	Y ₃	0,5848	
	Y ₄	0,6874	
	Y ₅	0,7158	
	Y ₆	0,4561	
	Y ₇	0,5546	
	Y ₈	0,5624	
	Y ₉	0,4912	
	Y ₁₀	0,6800	

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah) 2023.

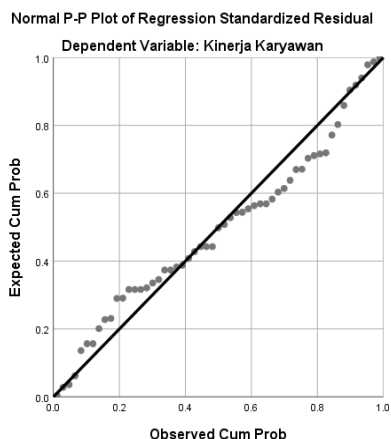
Berdasarkan Tabel diatas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan valid dan biasa dijadikan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan. Selanjutnya nilai *Alpha Cronbach* (α) menunjukkan angka lebih besar dari 0,6. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jawaban responden variabel konflik kerja dinyatakan reliabel, sehingga angket dari variabel motivasi dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal atau tidak. Grafik histogram pada gambar diatas menunjukkan bahwa distribusi data yang berbentuk lonceng tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Oleh karena itu, data dapat dikatakan berdistribusi normal.



Gambar 1. Grafik Histogram

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah) 2023

Plot uji normalitas dapat diketahui bahwa variabel berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat pada gambar data tersebut tidak tersebar ke kiri dan ke kanan, dapat juga dilihat titik-titik yang mengikuti data di sepanjang garis diagonal, hal ini berarti data berdistribusi normal.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas
 Sumber : Hasil Penelitian (data diolah) 2023.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.429		3.220	.002		
Konflik Kerja	.282	.127	.306	2.225	.191	5.237
Stres Kerja	.540	.121	.616	4.477	.191	5.237

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah) 2023.

Hasil uji heteroskedastisitas pada semua variabel penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas dengan kata lain semua variabel bersifat homokedastitas. Dimana hasil uji ini dapat dilihat pada gambar 4.3 dengan keterangan gambar titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak serta tidak membentuk suatu trend garis tertentu sebab sebaran data ada di sekitar nol. Analisis regresi linear berganda antara variabel konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop di, maka dapat dilihat dari persamaan regresinya dari output SPSS yang diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	B	Beta		
1 (Constant)	7.429		7.429		3.220	.002
Konflik Kerja	.282	.127	.282	.306	2.225	.030
Stres Kerja	.540	.121	.540	.616	4.477	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah) 2023.

Dari tabel *Coefficient* di atas, di dapat nilai a = 7.429, b = 0,282, dan c = 0,540. Dari besarnya nilai a,b dan c tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + \epsilon$$

$$Y = 7.429 + 0,282X_1 + 0,540X_2 + \epsilon$$

Untuk menginterpretasi hasil dari analisis tersebut, dapat diterangkan sebagai berikut:

Nilai konstanta (a) bertanda positif, yaitu 7.429 artinya apabila Konflik Kerja dan Stres Kerja sama dengan nol (0) maka Kinerja Karyawan adalah 7.429. Koefisien regresi $X_1 = 0,282$ menyatakan bahwa setiap penambahan Konflik Kerja, maka terjadi peningkatan Kinerja Karyawan sebesar 0,282. Koefisien regresi $X_2 = 0,540$ menyatakan bahwa setiap penambahan Stres Kerja, maka terjadi peningkatan Kinerja Karyawan sebesar 0,540. Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai t_{hitung} Variabel Konflik Kerja sebesar 2.225 dan t_{tabel} sebesar 1.67303.. Dari hasil uji tersebut diketahui bahwa $t_{hitung} 2.225 > t_{tabel} 1.67303$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka variabel Konflik Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Variabel Kinerja Karyawan. Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai t_{hitung} Variabel Stres Kerja sebesar 4.477 dan t_{tabel} sebesar 1.67303. Dari hasil uji tersebut diketahui bahwa $t_{hitung} 4.477 > t_{tabel} 1.67303$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka Variabel Stres Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Variabel Kinerja Karyawan.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	907.401	2	453.700	112.375	.000 ^b
	Residual	209.945	52	4.037		
	Total	1117.345	54			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

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

Sumber: Hasil Pengolahan (data diolah) 2023.

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3.16 dan F_{hitung} sebesar 112.375. Sehingga dengan membandingkan antara F_{hitung} dan F_{tabel} , maka didapatkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($112.375 > 3.16$). Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.901 ^a	.812	.805	2.009	1.626	

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

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan (data diolah) 2023.

Hasil uji R Square pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,812 hal ini berarti bahwa pengaruh yang diberikan oleh Variabel Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebesar 81,2% dan sisanya sebesar 18,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan uji t, nilai $t_{hitung} 2.225 > t_{tabel} 1.67303$, maka Variabel Konflik Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada UD. Az-Zahra Bakery and Cake Shop. Kemudian hasil uji t nilai $t_{hitung} 4.477 > t_{tabel} 1.67303$, maka Variabel Stres Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Az-Zahra Bakery and Cake Shop. Berdasarkan uji F, nilai $F_{hitung} 112.375 > F_{tabel} 3.16$ maka Variabel Konflik Kerja dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada Az-Zahra Bakery and Cake Shop. Hasil uji Determinasi (R^2) pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar xxx hal ini berarti bahwa pengaruh yang diberikan oleh Variabel Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebesar 81,2% dan sisanya sebesar 18,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*, Riau: Zanafa Publishing.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan Cet. Ke-1*. Yogyakarta: Gava Media.
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ghozali, Imam. (2017). *Aplikasi Analisa Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Kasmir, (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Manaroinsong, Jhony. (2013), *Metode Penelitian (Terapan Bidang Ekonomi dan Bisnis)*. Surabaya : R.A.De. Rozarie.
- Mangkunegara A.A Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- (2017). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan Cet. Ke-14*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2014). “*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*”, cetakan ke 12, Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cet. Ke-1*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cet. Ke-2*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dkk. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, Depok : PT. Raja Grafindo Persada
- (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Widodo, Suparno Eko. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Cet. Ke-2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jurnal:**
- Fatikhin, F., Hamid, D., & Mukzam, M. D. (2017). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 47(1), 172-180.
- Setiyana, V.Y. (2013). Forgiveness dan Stres Kerja terhadap Perawat. Malang: *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan Universitas Muhammadiyah*, Vol. 01, No.2.
- Sulistiyani, Miftakul dkk. (2017). *Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia Tbk. Wonoayu Sidoarjo*. *Jurnal Manajemen Branchmark* Vol. 3, Issue 3.