

**PENGARUH KONFLIK KERJA, STRES KERJA, KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN  
(Sensus pada karyawan Lotte Mart Tasikmalaya)**

**Irly Artiara Irawan<sup>1</sup> , Evilia Sri Yuniar<sup>2</sup>**  
**Universitas Perjuangan Tasikmalaya**  
irlyartiara@unper.ac.id

**ABSTRACT**

*This research to determine and analyst, the conflict of works, work stress, satisfaction and the performance of the employees on lotte mart tasikmalaya, the direct effect nor indirect of the conflict of works, work stress, satisfaction and the performance of the employees on lotte mart tasikmalaya. The research method that used in this study is census method. The study population is employees of lotte mart with amount 157 peoples. Technique of sample data on this research using total sampling technique which is all employees become sample data with amount 157 peoples. The data analyst technique using path analysis. The result of this research showed that the conflict of works, work stress, and work satisfaction significantly influenced partially and simultaneously to the performance of the employees on lotte mart tasikmalaya.*

**Keywords:** *Conflicts, stress, satisfaction and employees performance*

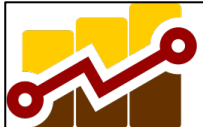
**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (a) konflik kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan pada Lotte Mart Tasikmalaya, (b) Pengaruh konflik kerja, stres kerja, kepuasan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan di Lotte Mart Tasikmalaya. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Lotte Mart sebanyak 157 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik total sampling yaitu seluruh karyawan dijadikan sampel yaitu sebanyak 157 orang. Teknik analisis data menggunakan *path analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan di Lotte Mart Tasikmalaya.

**Kata kunci :** **Konflik, stres, kepuasan, dan kinerja karyawan**

**PENDAHULUAN**

Suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki, sumber daya manusia yang kompeten dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan suatu asset bagi suatu organisasi, instansi maupun perusahaan yang paling unik, paling rentan dan sukar untuk diprediksi (Yusup, 2012:10). Maka dari itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik. Membutuhkan seni, teknik dan strategi untuk mencapai tujuan bersama baik instansi maupun karyawan sehingga kinerjanya dapat dievaluasi. Menurut Soedarso (2015:25) Manajemen sumber



daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Organisasi didorong untuk melakukan berbagai perubahan inovasi dan pengembangan produk-produk baru dan masuk kedalam pasar bebas. Era globalisasi dan tingginya tingkat persaingan mendorong organisasi untuk berubah dalam mempertahankan diri dan meningkatkan keunggulan dalam bersaing. Agar dampak positif dari perubahan kinerja organisasi tersebut mesti dilakukan secara terencana dan dikelola dengan baik.

Karyawan merupakan salah satu faktor dalam sebuah organisasi perusahaan yang sangat penting. Perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi perusahaan menjadi tugas karyawan. Tentunya karyawan memiliki pikiran, perasaan dan keinginan hal tersebut mempengaruhi sikapnya dalam pekerjaan baik itu menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaannya dalam pekerjaan yang dibebarkannya. Sikap ini dikenal sebagai kepuasan kerja, stres dan frustrasi yang ditimbulkan oleh pekerjaan, lingkungan, kebutuhan dan sebagainya.

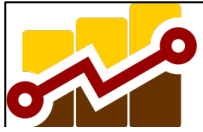
Interaksi karyawan dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya menghasilkan barang atau jasa. Berdasarkan unjuk kerjanya, karyawan mendapatkan kompensasi yang berdampak pada motivasi dan kepuasan kerjanya sebagai hasil atau akibat lain dari proses bekerja, karyawan dapat mengalami konflik kerja dengan karyawan lainnya yang mengalami ketidaksepakatan pendapat dengan rekan kerjanya, maka dari itu karyawan dapat mengalami stres yang dapat berkembang menjadi karyawan sakit, fisik dan mental, sehingga tidak dapat bekerja lagi secara optimal. Akibat yang timbul dari kondisi diatas adalah munculnya stres kerja yang dialami oleh karyawan. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Tujuan keseluruhan manajemen sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa organisasi atau perusahaan mampu mencapai keberhasilan melalui orang atau karyawan (Armstrong, 2012:85).

Sasono (2013:5) mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan yang keterkaitan dengan kinerja karyawan. Perusahaan harus memiliki kinerja, kinerja yang baik/tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja menurun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian dengan variabel stres kerja.

Kepuasan kerja merupakan hasil interaksi dengan lingkungan kerja perusahaan. Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian yang timbul antara harapan seseorang dan imbalan yang diberikan setelah melaksanakan pekerjaan. Kepuasan terjadi terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2006). Kepuasan ataupun ketidakpuasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Saina Nur (2013) menjelaskan bahwa : 1) Konflik, Stres Kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. 2) Konflik secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai artinya semakin tinggi konflik



yang dimiliki akan memberikan dampak negatif terhadap kinerja pegawai. 3) Stres Kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai artinya semakin tinggi tingkat stres kerja pegawai yang dimiliki akan memberikan dampak yang negatif dalam meningkatkan kinerja pegawai. 4) Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Universitas Khairun Ternate artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dimiliki akan memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kinerja pegawai.

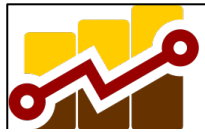
Perusahaan Lotte Mart Tasikmalaya merupakan salah satu supermarket yang cukup besar di Tasikmalaya, tentunya dalam menunjang keberlangsungan perusahaan diperlukan sumber daya manusia yang baik. Perusahaan ini memiliki banyak tenaga kerja yang terlatih dan terdidik, tenaga kerja dalam perusahaan ini menjaga kualitas produksi yang dihasilkan dengan selalu mengedepankan mutu produksinya. Dengan meningkatkan semangat dalam perusahaan tersebut, harus ada peningkatan dorongan kepuasan yang selalu dijalankan dengan baik untuk menunjang kinerja karyawan yang tinggi. Perusahaan harus mampu memenuhi semua kewajiban yang dijanjikan kepada karyawan, agar karyawan tidak merasa terjadi pelanggaran kontrak yang akan berakibat pada hasil kerja karyawan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa karyawan diperoleh bahwa, rendahnya kinerja karyawan menyebabkan tujuan perusahaan tidak tercapai dengan baik karena terdapat tindakan karyawan yang tidak mendukung efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Akibatnya perusahaan harus menerima kerugian materil maupun immaterial karena pekerjaan karyawan yang selalu tidak tepat waktu. Pekerjaan yang tidak terselesaikan harus dikerjakan oleh karyawan lain, sehingga menyebabkan beban pekerjaan bertambah.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Sensus pada Lotte Mart Tasikmalaya).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi sensus dengan pengambilan sampel responden dilakukan dengan *total sampling*. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).



## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Nilai total jawaban responden mengenai konflik kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1**  
**Rekapitulasi Indikator Konflik Kerja**

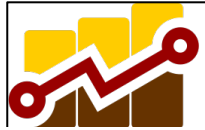
No	Uraian	Skor yang ditargetkan	Skor yang diperoleh	Klasifikasi
1	Di perusahaan perlu menekan terjadinya konflik antar individu	785	659	Baik
2	Di perusahaan harus menghindari adanya konflik	785	669	Sangat baik
3	Konflik individu biasanya terjadi karena kurangnya pengawasan dari pimpinan	785	644	Baik
4	Konflik individu biasanya terjadi karena adanya kecemburuan antar pegawai	785	625	Baik
5	Setiap karyawan harus mampu menjaga sikap dengan atasan	785	633	Baik
6	Setiap karyawan harus menerima keputusan dari pihak perusahaan	785	618	Baik
7	Sesama karyawan harus saling berkomunikasi satu sama lainnya	785	620	Baik
8	Setiap karyawan harus saling menghargai satu sama lainnya	785	618	Baik
9	Di Perusahaan tidak perlu adanya kesenjangan yang menimbulkan konflik	785	631	Baik
10	Perusahaan harus bersikap adil dalam memperlakukan setiap karyawan	785	652	Baik
11	Pimpinan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada setiap karyawan	785	634	Baik
12	Pimpinan harus dapat memberikan solusi kepada setiap karyawannya	785	635	Baik
	Jumlah		7638	

Untuk menentukan kategorisasi variabel konflik kerja secara keseluruhan, maka dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai tertinggi dari konflik kerja : } 157 \times 5 \times 12 = 9420$$

$$\text{Nilai terendah dari konflik kerja : } 157 \times 1 \times 12 = 1884$$

$$NJl = \frac{\text{Data terbesar} - \text{data terkecil}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}}$$



$$\text{Jadi batas intervalnya adalah} = \frac{9420-1884}{5} = \frac{7536}{5} = 1507$$

Sehingga klasifikasi penilaiannya sebagai berikut :

1884 – 3390	= Tidak baik
3391 – 4897	= Kurang baik
4898 – 6404	= Cukup baik
6405 – 7911	= Baik
7912 – 9420	= Sangat Baik

Nilai yang diperoleh dari tanggapan responden mengenai konflik kerja pada karyawan Lotte Mart Tasikmalaya adalah sebesar 7638. Hal ini menunjukkan bahwa konflik kerja diantara karyawan ada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Lotte Mart Tasikmalaya mampu menjaga keharmonisan kerja antar karyawan, sehingga terhindar konflik kerja antar karyawan.

#### A. Stres Kerja

**Tabel 4.2**  
**Rekapitulasi Indikator Stres Kerja**

No	Uraian	Skor yang ditargetkan	Skor yang diperoleh	Klasifikasi
1	Pembagian tugas harus sesuai dan adil	785	683	Sangat baik
2	Perusahaan tidak membedakan pekerjaan kepada setiap karyawan	785	685	Sangat baik
3	Pembagian waktu kerja harus diperhatikan agar tidak menimbulkan beban kerja	785	670	Sangat baik
4	Pembagian kompensasi harus merata dan adil	785	676	Sangat baik
5	Pimpinan seharusnya memperhatikan kebutuhan karyawan	785	677	Sangat baik
6	Pimpinan harus banyak berkomunikasi dengan bawahannya agar setiap permasalahan dapat dipecahkan	785	663	Sangat baik
7	Gaji karyawan harus disesuaikan dengan beban kerja karyawan	785	669	Sangat baik
8	Perusahaan harus mampu mencegah terjadinya stres kerja pada karyawan	785	673	Sangat baik
9	Perusahaan minimal satu bulan sekali harus mengadakan refreasing	785	699	Sangat baik
10	Pimpinan senantiasa harus memberikan nasihat kepada setiap karyawan	785	663	Sangat baik
Jumlah			6753	

Untuk menentukan kategorisasi variabel stres kerja secara keseluruhan, maka dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai tertinggi dari pemberian stres kerja : } 157 \times 5 \times 10 = 7858$$

$$\text{Nilai terendah dari pemberian stres kerja : } 157 \times 1 \times 10 = 1570$$



$$NJl = \frac{\text{Data terbesar - data terkecil}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}}$$

$$\text{Jadi batas intervalnya adalah} = \frac{7858 - 1570}{5} = \frac{6280}{5} = 1256$$

Sehingga klasifikasi penilaiannya sebagai berikut :

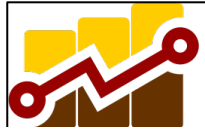
1570 – 2825	= Tidak baik
2826 – 4081	= Kurang baik
4082 – 5337	= Cukup baik
5338 – 6593	= Baik
6594 – 7858	= Sangat Baik

Nilai yang diperoleh dari tanggapan responden mengenai stres kerja pada karyawan Lotte Mart Tasikmalaya adalah sebesar 6758. Hal ini menunjukkan bahwa konflik kerja diantara karyawan ada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Lotte Mart Tasikmalaya dapat menghindari stress selama bekerja dengan sangat baik dengan cara mengadakan refreasing atau kegiatan yang dapat membantu karyawan tidak jenuh dalam bekerja.

## B. Kepuasan Kerja

**Tabel 4.3**  
**Rekapitulasi Indikator Kepuasan Kerja**

No	Uraian	Skor yang ditargetkan	Skor yang diperoleh	Klasifikasi
1	Setiap karyawan harus mendapat penghargaan atas pekerjaan yang dicapainya	785	661	Sangat baik
2	Penghargaan dapat berupa materi maupun in materi	785	655	Sangat baik
3	Penghargaan dapat diberikan kepada setiap karyawan yang berprestasi	785	672	Sangat baik
4	Setiap karyawan yang berprestasi seharusnya mendapatkan kenaikan jabatan	785	648	Sangat baik
5	Kenaikan jabatan seorang karyawan diberikan minimal 1 tahun sekali	785	647	Sangat baik
6	Pimpinan senantiasa harus memberikan pujian kepada karyawan yang berprestasi	785	658	Sangat baik
7	Karyawan yang berprestasi seharusnya mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan	785	662	Sangat baik
8	Perusahaan harus memperhatikan setiap karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan	785	631	Sangat baik
9	Perusahaan semestinya mempromosikan jabatan kepada karyawan yang mempunyai prestasi yang baik	785	619	Sangat baik
10	Perusahaan semestinya memberikan reward berupa jalan-jalan ke luar negeri	785	641	Sangat baik



bagi karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang baik	
Jumlah	6494

Untuk menentukan kategorisasi variabel kepuasan kerja secara keseluruhan, maka dapat digunakan rumus sebagai berikut :

Nilai tertinggi dari pemberian stres kerja :  $157 \times 5 \times 10 = 7858$

Nilai terendah dari pemberian stres kerja :  $157 \times 1 \times 10 = 1570$

$$NJJ = \frac{\text{Data terbesar} - \text{data terkecil}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}}$$

$$\text{Jadi batas intervalnya adalah} = \frac{7858 - 1570}{5} = \frac{6280}{5} = 1256$$

Sehingga klasifikasi penilaiannya sebagai berikut :

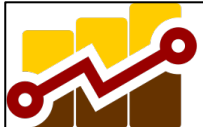
1570 – 2825	= Tidak baik
2826 – 4081	= Kurang baik
4082 – 5337	= Cukup baik
5338 – 6593	= Baik
6594 – 7858	= Sangat Baik

Nilai yang diperoleh dari tanggapan responden mengenai kepuasan kerja pada karyawan Lotte Mart Tasikmalaya adalah sebesar 6494. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan ada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Lotte Mart Tasikmalaya sudah mendapatkan kepuasan kerja yang diharapkan oleh masing-masing karyawan, bekerja di Lotte Marta Tasikmalaya kemampuan yang dimiliki karyawan disesuaikan dengan posisi pekerjaan.

### C. Kinerja Karyawan

**Tabel 4.4**  
**Rekapitulasi Indikator Kinerja Karyawan**

No	Uraian	Skor yang ditargetkan	Skor yang diperoleh	Klasifikasi
1	Setiap karyawan harus mendapat penghargaan atas pekerjaan yang dicapainya	785	654	Baik
2	Penghargaan dapat berupa materi maupun in materi	785	683	Sangat baik
3	Penghargaan dapat diberikan kepada setiap karyawan yang berprestasi	785	646	Baik
4	Setiap karyawan yang berprestasi seharusnya mendapatkan kenaikan jabatan	785	650	Baik
5	Kenaikan jabatan seorang karyawan diberikan minimal 1 tahun sekali	785	658	Baik



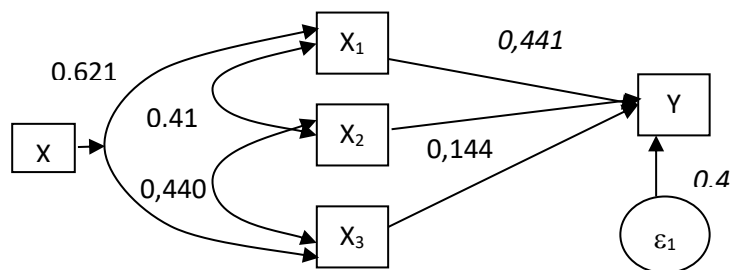
6	Pimpinan senantiasa harus memberikan pujian kepada karyawan yang berprestasi	785	638	Baik
7	Karyawan yang berprestasi seharusnya mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan	785	639	Baik
8	Perusahaan harus memperhatikan setiap karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan	785	603	Baik
9	Perusahaan semestinya mempromosikan jabatan kepada karyawan yang mempunyai prestasi yang baik	785	646	Baik
10	Perusahaan semestinya memberikan reward berupa jalan-jalan ke luar negeri bagi karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang baik	785	629	Baik
Jumlah			6446	

#### D. Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja baik Secara Parsial maupun Simultan Terhadap Kinerja Karyawan di Lotte Mart Tasikmalaya

Pengujian hipotesis “pengaruh pemberian kompensasi, lingkungan kerja non fisik, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai” tersebut menggunakan uji F yaitu untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara signifikan pemberian kompensasi, lingkungan kerja non fisik, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, dimana hasil dan pengolahan data melalui SPSS versi 21.0

Gambar 4.1

Struktur Pengaruh Antara Variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  Terhadap  $Y$  Secara Lengkap



Untuk pengujian hipotesis dilakukan pengolahan data, dimana dari hasil perhitungan (lampiran 5) di peroleh koefisien jalur  $\rho_{YX_1X_2X_3}$  sebesar 0,768,  $\rho_{YX_1}$  sebesar 0,558,  $\rho_{YX_2}$  sebesar 0,132, dan  $\rho_{YX_3}$  sebesar 0,681 dilakukan analisis melalui pengaruh langsung dan tidak langsung pada tabel 4.12





**Tabel 4.4**  
**Analisis Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Lotte Mart Tasikmalaya**

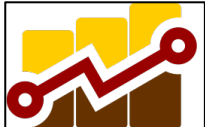
No.	Uraian	Total Pengaruh
1	<b>Pengaruh Langsung</b> $Y \leftarrow X_1 \rightarrow Y = (0,441)^2$	0.1945
2	<b>Pengaruh Tidak Langsung</b> $Y \leftarrow X_1 \rightarrow X_2 \rightarrow Y$ (0,441. 0,412. 0,144)	0.0262
3	$Y \leftarrow X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ (0,441. 0,621. 0,258)	0,0707
	<b>Total pengaruh X<sub>1</sub> terhadap Y</b>	<b>0,2914</b>
4	<b>Pengaruh Langsung</b> $Y \leftarrow X_2 \rightarrow Y = (0,144)^2$	0.0207
5	<b>Pengaruh Tidak Langsung</b> $Y \leftarrow X_2 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$ (0,144. 0,440. 0,258)	0.0163
6	$Y \leftarrow X_2 \rightarrow X_1 \rightarrow Y$ (0,144. 0,412. 0,441)	0,0262
	<b>Total pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y</b>	<b>0,0632</b>
7	<b>Pengaruh Langsung</b> $Y \leftarrow X_3 \rightarrow Y = (0,258)^2$	0.0666
8	<b>Pengaruh Tidak Langsung</b> $Y \leftarrow X_3 \rightarrow X_1 \rightarrow Y$ (0,258. 0,621. 0,441)	0.0707
9	$Y \leftarrow X_3 \rightarrow X_2 \rightarrow Y$ (0,258. 0,440. 0,144)	0,0163
	<b>Total pengaruh X<sub>3</sub> terhadap Y</b>	<b>0,1536</b>
	<b>Total Pengaruh X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan X<sub>3</sub> Terhadap Y</b>	<b>0,5082 ~ 0,508</b>
	<b>Faktor Residu</b>	<b>0,492</b>

Dari Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Lotte Marta Tasikmalaya diperoleh pengaruh sebesar 0,508 atau 50,8%, sedangkan pengaruh faktor luar yang tidak termasuk dalam variabel penelitian adalah sebesar 0,492 atau 49,2%. Faktor tersebut diduga antara lain disiplin kerja, komitmen organisasi, budaya organisasi, pelatihan dan pendidikan, dan lain-lain.

Dari hasil perhitungan SPSS (lampiran 5), diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 61,334 dengan kriteria penolakan  $H_0$ , jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dengan mengambil taraf signifikan  $\alpha$  sebesar 5 %, maka dari tabel distribusi F- Snedecor diperoleh  $F_{\alpha;k ; (n-k-1)}$  adalah sebesar 2,68 atau cukup melihat sig F yaitu 0,000 yang artinya dengan  $\alpha$  lebih kecil dari 5 % masih menunjukkan signifikan.

Dikarenakan 52,700 lebih besar dari 2,68 dan sig F sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak atau dengan kata lain konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Lotte Marta Tasikmalaya sebesar koefisien determinasi 0,508 atau 50,8%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel yang memberikan pengaruh besar terhadap kinerja pegawai adalah variabel konflik kerja, kemudian kepuasan kerja, dan stres kerja. Besarnya variabel konflik kerja mempengaruhi kinerja karyawan.



Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumberdaya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik yang terjadi mungkin tidak menimbulkan tutupnya suatu perusahaan tetapi yang pasti dapat merugikan kinerja perusahaan dan bahkan dapat menyebabkan hilangnya karyawan-karyawan yang bermutu.

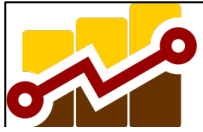
Setiap individu mempunyai karakter, kepribadian dan sifat yang berbeda. Tidaklah mudah untuk menyamakan karakter, kepribadian dan sifat yang berbeda ini. Tak jarang konflik terjadi karena adanya perbedaan pendapat antar sesama karyawan ataupun antara atasan dengan bawahannya. Namun dengan adanya konflik ini maka tidak dapat dipungkiri bahwa stres kerja karyawan akan timbul secara otomatis yang dapat dilihat dari gejala-gejala stres yang ada. Dengan mengetahui hal-hal yang dapat menyebabkan adanya konflik di dalam perusahaan maka dapat diambil berbagai tindakan untuk menanggulangnya sedini mungkin agar stres kerja dapat dihindarkan dan produktivitas karyawan dapat meningkat sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Resta Bintang pada tahun 2008 pada Financial advisor AJB Bumiputera 1912 Cabang Asuransi Kumpulan Bandar Lampung menyatakan bahwa peningkatan faktor stres kerja berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja, gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku terhadap tingkat produktivitas pun juga besar pengaruhnya. Gejala yang ditemukan seperti sering menunda-nunda pekerjaan, jarang masuk kerja, tidak puas terhadap upah yang diberikan perusahaan akibatnya timbul sakit kepala, keringat yang berlebihan, tingkat merokok yang tinggi dan bahkan serangan jantung. Sehingga semangat kerja, produktivitas kerja dan prestasi karyawan menurun.

Stres diartikan sebagai perasaan yang tidak menyenangkan yang disebabkan ketika seseorang merasa bimbang terhadap kemampuannya untuk memecahkan suatu masalah yang penting. Stres kerja dapat terjadi karena didasari adanya konflik dalam suatu perusahaan. Apabila lingkungan di dalam perusahaan tidak kondusif maka dapat menimbulkan konflik akibatnya stres kerja semakin meningkat.

Kepuasan pekerjaan yang apabila terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat yang dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik. Jika kondisi ini tidak ada, maka tidak menimbulkan rasa ketidakpuasan yang berlebihan yang dinamakan pemuas atau motivator. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang penting karena kemajuan organisasi atau perusahaan tergantung dari sumber daya manusia yang dimiliki. Jika kinerja meningkat maka keberhasilan mencapai tujuan perusahaan semakin terbuka lebar, tetapi apabila kinerja menurun maka bisa mengakibatkan kemunduran bagi perusahaan dan perusahaan tidak dapat mempertahankan usahanya. Kinerja pegawai ada kalanya mengalami peningkatan dan ada kalanya mengalami penurunan, bahkan penurunan tersebut dapat mencapai titik yang dapat mengakibatkan institusi atau perusahaan akan kehilangan pamornya di mata masyarakat. Hal ini perlu diperhatikan dan dipelajari bersama apa yang harus dilakukan untuk mengantisipasi hal tersebut.

Menurut Bangun (2012 : 230) menyatakan kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2009 : 548) kinerja adalah perilaku yang diperlihatkan oleh semua individu sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan. Menurut Bangun (2012 : 232), bagi suatu perusahaan penilaian



kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain, evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan diri setiap individu, pemeliharaan sistem, dan dokumentasi.

Kinerja / produktivitas sumberdaya manusia juga dapat dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur (2013) yang menyatakan bahwa konflik, Stres Kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai; (2) Konflik berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai artinya semakin tinggi tingkat konflik yang dimiliki akan memberikan dampak negatif terhadap kinerja; (3) Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai artinya semakin tinggi tingkat stres kerja pegawai akan memberikan dampak negatif dalam meningkatkan kinerja pegawai Universitas Khairun Ternate; (4) Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan kinerja pegawai.

## PENUTUP

**Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah (1) konflik kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan di Lotte Mart Tasikmalaya menurut responden ada pada kategori sangat baik. (2) Terdapat pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan di Lotte Mart Tasikmalaya.**

Penelitian ini tentu masih jauh dari kata sempurna. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa stres kerja memberikan nilai yang paling rendah, untuk menghindari stres pada karyawan hendaknya pihak perusahaan mengadakan kegiatan atau refreking bagi setiap karyawan dengan bersama-sama, sehingga kejenuhan dalam bekerja dapat teratasi.

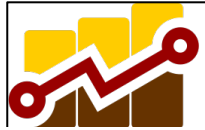
Pihak perusahaan harus bertindak tegas terhadap karyawan yang tidak mematuhi peraturan, dengan memberikan sanksi langsung kepada karyawan yang bersangkutan, selain itu juga pihak perusahaan memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang berprestasi, sehingga motivasi karyawan untuk bekerja semakin meningkat

## DAFTAR RUJUKAN

- Agoes dkk, 2013. Teori Dan Manajemen Stress, Malang:Torada
- Armstrong, 2012. Human Resource Management. Great Britain and The United States: Kogan Page Limited.
- Arikunto, 2010. Metodologi Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta. Jakarta.
- As'ad, 2008. Psikologi Industri : *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*, Cetakan keempat, Jakarta: LP3ES.
- Bangun, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Empat Belas). Jakarta: Salemba Empat.
- Danelly, 1996. Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses. Jakarta: Erlangga
- Fahmi, Irham. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi. Cetakan pertama. Bandung: Alfabeta.
- Fariz Ramanda. 2013 “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Studi Pada Karyawan PT. Naraya Telematika Malang”. Universitas Brawijaya.



- Greenberg dan Baron. 2003. Behavior In Organization, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Karim dan Rehman, 2012. Impact of Job Satisfaction, Perceived Organizational Justice and Employee Empowerment on Organizational Commitment in Semi-Government Organizations of Pakistan. Pakistan: Air University.
- Handoko, 2010. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (Cetakan Ke Delapan Belas). Yogyakarta: BPFE
- Handoko, (2012). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (Cetakan Ke Sembilan Belas). Yogyakarta: BPFE
- Handoko, (2014). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (Cetakan Ke Sembilan Belas). Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, M.S.P. (2010), Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hery. (2017). Auditing dan Asuransi. Jakarta. Grasindo.
- Husein Umar.(2002), Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, Jakarta: PT. SUN
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2009. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Mangkunegara, (2004). Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan. Bandung: Edisi Keempat PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, (2005). Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan. Bandung: Edisi Kelima. PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, (2012). Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan. Bandung: Edisi Ketujuh. PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkuprawira dan Hubeis, (2007). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Bogor: Ghalia Indonesia
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, (2006), *Metode Penelitian Survey*. Edisi Keempat. Cetakan Ketiga. Jakarta : Penerbit LP3ES.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson, (2010), Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 10, Jakarta: Salemba Empat
- Locke, (1995). The Determinant Of Goal Commitment. Academy Of management review.
- Nirwana Sitepu, (1994). Analisis Jalur (Path Analysis),Unit Pelayanan Statitika Jurusan Statistika, Bandung : FMIPA UNPAD.
- Nitisemito, (2006). Manajemen Personalian:Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1. Ghaila Indonesia: Jakarta
- Nitisemito, (2014). Manajemen Personalian:Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 3. Ghaila Indonesia: Jakarta
- Notoatmojo, Soekidjo, (2009). Pengembangan sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Martoyo, Susilo, (2013), Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat Yogyakarta: BPFE.
- Osborn dan Plastrik. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta; BPFE.
- Ranupandojo, Heidjrachman dan Suad Husnan, (2011). Manajemen Personalia. Yogyakarta: Cetakan Ketiga. BPFE
- Ranupandojo, Heidjrachman dan Suad Husnan, (2014). Manajemen Personalia. Yogyakarta: BPFE



- Riduwan dan Akdon. (2009). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, (2006). *Perilaku Organisasi; Konsep, Kontroversi, Aplikasi* , Edisi Kesepuluh. Jakarta: Prehalindo.
- Robbins, (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, (2010). *Perilaku Organisasi; Konsep, Kontroversi, Aplikasi* , Edisi Kesebelah. Jakarta: Prehalindo
- Robbins, S.P dan Judge, (2013). *Perilaku Organisasi*, Edisi 14. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S.P dan Judge, (2015.) *Perilaku Organisasi*, Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Sasono, (2013). *Mengelola Stres Kerja*. Jurnal Fokus Ekonomi. Vol III. No.2
- Sedarmayanti. (2011). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Silalahi, Ulber. (2013). *Asas-Asas Manajemen*. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sudarmanto, (2009), *Kinerja & Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sudjana. (2000). *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono, (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. R & B*, Bandung: CV Alfabeta.
- Soedarso, (2015). *Manajemen Sumberdaya Manusia : teori, perencanaan sttrategi, isu-isu utama dan globalisasi*. Bandung : Manggu Media
- Ranupandojo dan Husnan, (2011). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Sutrisno, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS
- Tjiptono dan Diana, (2013). *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. Andi. Yogyakarta.
- Tumewu, (2014). *Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Event Organizer Reborn Creative Center Manado*. ISSN 2303-1174. Jurnal EMBA Vol.2 No.1 Maret 2014, Hal. 532-542
- Trijoni, Thio dkk. (2014). *Pengaruh Motivasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru*. Jurnal JOM Fekom Vol.1 No.2.
- Uma Sekaran, (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, Husein.(2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Edisi Kedua). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Veithzal, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Veithzal, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Cetakan keempat. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Veithzal, (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wirawan, (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat
- Wahyudi dan Kusnadi, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sulita.
- Wexley dan Yuki, 1992. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta : Rineka Cipta 22
- Wibowo.(2010). *“Manajemen Kinerja; Edisi Ketiga”*. PT. Raja Grafindo Prasada: Jakarta.
- Wibowo. (2013). *“Manajemen Kinerja; Edisi Keempat”*. PT. Raja Grafindo Prasada: Jakarta.