

SKRIPSI

**ANALISIS KONFLIK KERJA DAN STRESS KERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SUDIRMAN 2
PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Riau*



DARNA WATI
185210713

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2023



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الریونینة

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Darna Wati
PM : 185210713
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC SUDIRMAN 2 PEKANBARU

Disahkan Oleh:

PEMBIMBING

Abd. Razak Jer, SE., M.Si.

DEKAN

KETUA PRODI

Dr. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.

Abd. Razak Jer, SE., M.Si.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Darna Wati
 NPM : 185210713
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Sponsor : Abd. Razak Jer, SE., M.Si.
 Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC SUDIRMAN 2 PEKANBARU

Dengan perincian bimbingan skripsi sebagai berikut :

NO.	Tanggal	Berita Acara	Paraf Sponsor
1	17 April 2022	ACC DAFTARKAN SEMPRO	
2	09 Januari 2023	ACC DAFTAR SEMINAR HASIL	

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pekanbaru, 09 Mei 2023

Wakil Dekan I



Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
NPK. 19790914 200501 2 002



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 375/KPTS/FE-UIR/2023, Tanggal 05 April 2023, Maka pada Hari 05 April 2023 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi Manajemen Tahun Akademis 2022/2023.

1. Nama : Darna Wati
2. NPM : 185210713
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC SUDIRMAN 2 PEKANBARU
5. Tanggal Ujian : 05 April 2023
6. Waktu Ujian : 60 menit
7. Tempat Ujian : Ruang 2
8. Yudicium/Nilai : Lulus (B) 77.25
9. Keterangan lain : Aman dan lancar

PANITIA UJIAN

Ketua

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
Wakil Dekan Bidang Akademis

Sekretaris

Abd. Razak Jer, SE., M.Si.
Kaprodik Managemen

Dosen Penguji

1. Abd. Razak Jer, SE., M.Si.
2. Gilang Nugroho, SE., MM
3. Dr. Desy Mardianty, SE., MM.

Notulen

1. Imam Hanafi, SE. MM

Pekanbaru, 05 April 2023

Mengetahui
Dekan,

Dr. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR: 375/Kpts/FE-UIR/2023
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dilaksanakan ujian skripsi / oral comprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.

- Mengingat : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/III/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
- a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun
- b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
- c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
- d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

Nama : Darna Wati
NPM : 185210713
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC SUDIRMAN 2 PEKANBARU

2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

No.	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1.	Abd. Razak Jer, SE., M.Si.	Penata, C/c	Materi	Ketua
2.	Gilang Nugroho, SE., MM		Sistematika	Sekretaris
3.	Dr. Desy Mardianty, SE., MM.	Penata, C/c	Methodologi	Anggota
4.	Imam Hanafi, SE. MM		Penyajian, Bahasa	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 05 April 2023
Dekan,

Dr. Hj. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR:
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dilaksanakan ujian skripsi / oral comprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/III/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
- a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun
- b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
- c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
- d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

Nama : Darna Wati
NPM : 185210713
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC SUDIRMAN 2 PEKANBARU

2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

No.	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1.	Abd. Razak Jer, SE., M.Si.	Penata, C/c	Materi	Ketua
2.	Gilang Nugroho, SE., MM		Sistematika	Sekretaris
3.	Dr. Desy Mardianty, SE., MM.	Penata, C/c	Methodologi	Anggota
4.	Imam Hanafi, SE. MM		Penyajian, Bahasa	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 05 April 2023
Dekan,

Dr. Hj. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

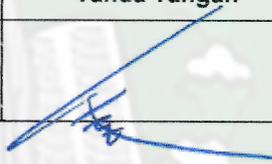
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الريوية

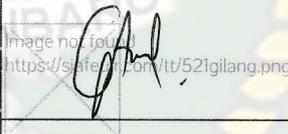
Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 874674 Fax +62 761 874681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Darna Wati
NPM : 185210713
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC SUDIRMAN 2 PEKANBARU
Hari/Tanggal Seminar : 05 April 2023
Tempat : Ruang 2
Dosen Pembimbing

No.	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Abd. Razak Jer, SE., M.Si.		

Dosen Pembahas/Penguji

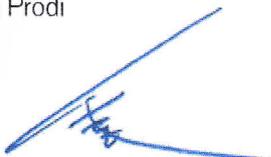
No.	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Gilang Nugroho, SE., MM	 <small>Image not found https://safe.ron.it/521gilang.png</small>	
2.	Dr. Desy Mardianty, SE., MM.		

Hasil Seminar : Lulus dengan perbaikan (Total Nilai 76.50)

Mengetahui
An. Dekan

Pekanbaru, 05 April 2023
Ketua Prodi


Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
Wakil Dekan I


Abd. Razak Jer, SE., M.Si.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية البرونزية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email. info@uir.ac.id Website www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Darna Wati
 NPM : 185210713
 Judul Proposal : PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC SUDIRMAN 2 PEKANBARU
 Penguji : 1. Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A.
 2. Dr. Desy Mardianty, SE., MM.
 Hari/Tanggal Seminar : 20 Juli 2022
 Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :
 Judul : Disetujui
 Permasalahan : Jelas
 Tujuan Penelitian : Jelas
 Hipotesa : Sesuai
 Variabel yang diteliti : Jelas
 Alat yang dipakai : Sesuai
 Populasi dan sampel : Jelas
 Cara pengambilan sampel : Sesuai
 Sumber data : Jelas
 Cara memperoleh data : Jelas
 Teknik Pengolahan data : Jelas
 Daftar kepustakaan : Cukup
 Teknik penyusunan laporan : Jelas
 Kesimpulan tim seminar : Tidak perlu diseminarkan kembali

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No.	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Abd. Razak Jer, SE., M.Si.	Ketua	
2.	Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., M.A.	Anggota	
3.	Dr. Desy Mardianty, SE., MM.	Anggota	



Mendekatkan
 dan Dekan Bidang Akademis

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.

Pekanbaru, 20 Juli 2022
 Sekretaris

Abd. Razak Jer, SE., M.Si.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
 Dokumen ini adalah Arsip Milik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الریونیدة

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email: info@uir.ac.id Website: www.eco.uir.ac.id

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Darna Wati
NPM : 185210713
Program Studi : Manajemen
Topik : MSDM Kontemporer
Pembimbing : Abd. Razak Jer, SE., M.Si.

Pekanbaru, 15 November 2021

Menyetujui,



Abd. Razak Jer, SE., M.Si.
NPK. 86 0802 062



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28264
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email: info@uir.ac.id Website: www.eco.uir.ac.id

Pekanbaru, 15 Desember 2021

Nomor : 1142/KPTS/UIR/Fekon/2021

Lampiran : -

Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Kepada Yth. : Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Nangka Pekanbaru
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wbr..

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa :

Nama : Darna Wati

NPM : 185210713

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Riau

Jurusan/Program Studi : Manajemen

Mahasiswa berikut di atas bermaksud akan mengambil data dan informasi pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan. Adapun judul penelitian mahasiswa tersebut :

"PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP NANGKA PEKANBARU"

Data/informasi yang Bapak/Ibu berikan akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian dan tidak akan dipublikasikan.

Demikianlah kami sampaikan, atas kerjasamanya kami haturkan terima kasih.

Wassalam,
Wakil Dekan I



Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
NPK. 19790914 200501 2 002

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : **DARNA WATI**
NPM : **185210713**
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SUDIRMAN 2 PEKANBARU**
PEMBIMBING : **ABD RAZAK JER, SE., M.SI**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 12% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 12 Januari 2023

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di universitas islam riau maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, dan penilaian saya sendiri atau bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat, karya yang dapat ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebut nama pengarang, nama ahli dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini. Maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi dengan norma yang berlaku di perguruan ini.

Pekanbaru, 05 April 2023

Saya yang membuat



DARNA WATI

ABSTRAK

ANALISIS KONFLIK KERJA DAN STRESS KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SUDIRMAN 2 PEKANBARU

DARNA WATI
185210713

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis konflik kerja dan stress kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh karyawan yang bekerja pada perusahaan yang berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan sensus yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel yang berjumlah 40 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kusioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik kerja karyawan berada dalam kategori dengan baik dan stres kerja juga menunjukkan berada pada kategori baik.

Kata kunci: Konflik Kerja, Stres Kerja

ABSTRACT

ANALYSIS OF WORK CONFLICT AND WORK STRESS OF EMPLOYEES AT PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SUDIRMAN 2 PEKANBARU.

DARNA WATI
185210713

The purpose of this study is to identify and analyze work conflict and employee work stress at PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru. The population in this study are all employee who work in the company totaling 40 people. The sampling technique in research using then cencus is the technique of determining the sample when all members of the population are used as a sample of 40 poeple. Data collection techniques in this study using a questionnaire. Data analysis teacniques in this study used SPSS 22. The results of this study indicate that employee work conflict is in the good category and work stress is also in the good category.

Keywords: Work Conflict, Work Stress

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis di berikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SUDIRMAN 2 PEKANBARU”** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka perampungan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat ridho Allah SWT, doa serta kesungguhan hati pada akhirnya penulisan dapat menyelesaikan sampai pada proses akhir dari penulisan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis juga menyadari banyak kekurangan baik dari segi ilmiah maupun dari segi tata bahasa yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini. penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini bisa diselesaikan berkat adanya pihak-pihak yang mana penulis tidak mampu membalas semua jasa pihak-pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa berkenan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta menjadi amal ibadah bagi mereka.

Pertama-tama penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Papa Nasri dan Mama Murniati yang telah membesarkan dan memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis serta selalu mendoakan penulis dari menjalankan perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.

Kemudian penulis juga mengucapkan terima kasih untuk kakak-kakak penulis yaitu Nova Riana, Marini, dan Jamila yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan studi.

Selanjutnya penulis berterima kasih kepada Bapak Abd.Razak Jer,SE.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, ajaran, dan ilmu-ilmu baru yang penulis dapatkan selama penyusunan skripsi ini. Selanjutnya penulis juga berterima kasih kepada Bapak Prof. Dr.H Detri Karya, S.E., M.A., selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dr. Desy Mardianty , SE., M.M., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan kepada penulis. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu baik moril, maupun materiil demi terwujudnya skripsi ini, yakni kepada:

1. Ibu Dr. Eva Sundari S.E.,M.M., C., R.B.C selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau, Ibu Dina Hidayat, S.E., M. Si. Ak. CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau, Ibu Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, S.E., M. Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau, serta Bapak Dr. H. Zulhelmi, S.E., M. Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
2. Bapak Abd.Razak Jer,SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau dan Bapak Awliyah Afwa, S.E.,M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang telah membimbing dan mengajarkan ilmu selama perkuliahan.
4. Seluruh Tenaga Kependidikan Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
5. Bapak Eris Wahyudi, S.E., dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih dari kata sempurna, masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun cara penulis. Selanjutnya apabila terdapat kesalahan baik materi yang tersaji maupun dalam teknik penyelesaian, penulis memohon maaf sebesar-besarnya. Akhir kata semoga apa yang terdapat dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak berkepentingan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, September 2022

Penulis

Darna Wati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	11
2.1 Konflik Kerja.....	11
2.1.1 Pengertian Konflik Kerja.....	11
2.1.2 Jenis Konflik Kerja	12
2.1.3 Bentuk Konflik Kerja.....	14
2.1.4 Faktor-Faktor Penyebab Konflik Kerja	15
2.1.5 Cara Mengatasi Konflik Kerja.....	16
2.1.6 Manfaat Konflik Kerja	17
2.1.7 Indikator Konflik Kerja	18
2.1.8 Ciri-Ciri Konflik Kerja	19
2.2 Stress Kerja.....	20

2.2.1 Pengertian Stress Kerja.....	20
2.2.2 Jenis-Jenis Stress Kerja	21
2.2.3 Akibat Stress Kerja	22
2.2.4 Usaha Untuk Mengatasi Stress Kerja	23
2.2.5 Indikator Stress Kerja	24
2.3 Penelitian Terdahulu	25
2.4 Kerangka Pemikiran.....	26
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi Penelitian	28
3.2 Operasional Variabel	28
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Jenis dan Sumber Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.1 Sejarah PT Bank Syariah Indonesia	33
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia	34
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Sudirman Pekanbaru	36
4.1.4 Tugas dan Wewenang.....	37
4.2 Hasil dan Penelitian.....	40

4.2.1 Identitas Responden.....	40
4.2.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	41
4.2.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	42
4.2.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	43
4.2.2 Uji Validitas dan Reabilitas	44
4.2.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2.2 Uji Reabilitas	46
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Konflik Kerja	47
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Stress Kerja	60
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komposisi Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru Tahun 2022	4
Tabel 1.2 Realisasi pembiayaan mikro di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Indentitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Indentitas Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Indentitas Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.4 Indentitas Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	44
Tabel 4.5 Uji Validitas Data	45
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Data.....	46
Tabel 4.7 Keterbatasan Sumber Daya Prilaku, Berakibat Terhadap Karyawan Saya Mencapai Target Kerja.....	47
Tabel 4.8 Saya Merasakan Antara Saya dan Rekan Kerja Mempunyai Perbedaan Dalam Menentukan Cara Penyelesaian Pekerjaan	48
Tabel 4.9 Rekan Kerja Mempunyai Perbedaan Dalam Menentukan Penyebab Atas Permasalahan Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.10 Konflik Emosional Antara Saya dan Rekan Kerja Saya.....	51
Tabel 4.11 Saya Merasakan Antara Saya dan Rekan Kerja Mempunyai Berbagai Pendapat Yang Berbeda Mengenai Organisasi atau Pengelolaan Dari Pekerjaan	52

Tabel 4.12 Komunikasi Yang Terjadi Antara Pegawai Terjalin Dengan Baik	53
Tabel 4.13 Menerima Perbedaan Pendapat Demi Mencapai Tujuan	54
Tabel 4.14 Tidak Semua Karyawan Menerima Dengan Baik Metode Kerja ..	55
Tabel 4.15 Terdapat Saling Ketergantungan Dengan Unit Kerja Lainnya	56
Tabel 4.16 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Konflik Kerja (X) Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru	57
Tabel 4.17 Saya Kurang Yakin Dengan Kualitas Pekerjaan Saya.....	61
Tabel 4.18 Peran Yang Diterima di Perusahaan Ini Sering Bertentangan Satu Sama Lain	62
Tabel 4.19 Memiliki Banyak Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan.....	63
Tabel 4.20 Memiliki Rekan Kerja Yang Kurang Mendukung Saya	64
Tabel 4.21 Keberhasilan Pegawai Lain Menjadi Pesaing Kinerja Saya	65
Tabel 4.22 Target Perusahaan dan Tuntutan Tugas Terlalu Tinggi.....	66
Tabel 4.23 Tidak Mempunyai Cukup Waktu Untuk Menyelesaikan Pekerjaan	67
Tabel 4.24 Pimpinan Saya Melakukan Pengawasan Dengan Berlebihan.....	68
Tabel 4.25 Merasa Sulit Menyelesaikan Masalah.....	69
Tabel 4.26 Sulit Mengendalikan Diri Ketika Terjadi Selisih Paham dengan Atasan	70
Tabel 4.27 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Stress Kerja (Y) Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Sudirman Pekanbaru	36



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai suatu tujuan yakni memperoleh keuntungan berdasarkan hasil yang di peroleh. Pada sebagian besar organisasi kinerja para karyawan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasional. Kinerja yang tinggi dari setiap pegawai merupakan hal yang sangat di inginkan oleh semua perusahaan, dan akan memberikan hasil yang maksimal, dimana karyawan di tuntut untuk mampu menyelesaikan tanggung jawab yang telah di tetapkan oleh perusahaan tersebut. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur manusia dengan baik supaya mendapatkan karyawan yang puas akan pekerjaannya. Manajemen yang telah di percaya oleh perusahaan di tuntut untuk memperhatikan kinerja karyawan agar mendapatkan hasil yang di harapkan oleh perusahaan. Menurut sisamora (1997), kinerja karyawan adalah tingkatan dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Untuk mencapai kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan memiliki persyaratan normal yang akan menciptakan kriteria, metode, proses yang seragam tanpa perbedaan antara karyawan. Dari berbagai masalah yang muncul dalam suatu perusahaan yang akan mengganggu proses kerja karyawan adalah konflik kerja dan stres kerja. Yang di maksud dengan konflik kerja merupakan kondisi di mana adanya perbedaan.

Konflik dapat terjadi jika terdapat perbedaan di antara dua orang atau lebih misalnya perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, dan perbedaan lainnya yang terjadi antara individu, kelompok atau organisasi. Konflik dapat berdampak baik atau pun tidak tergantung bagaimana manajer mengontrol konflik yang terjadi. Dampak positif yang terjadi dengan adanya konflik misalnya memicu karyawan untuk dapat lebih produktif dan meningkatkan kinerja karyawan sedangkan dampak negatif yang timbul misalnya dapat menyebabkan tekanan terhadap individu atau kelompok lainnya.

Menurut Wirawan: 2010, Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam. Manusia memiliki perbedaan jenis kelamin, strata sosial dan ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku agama, kepercayaan, aliran politik, serta budaya dan tujuan hidupnya. Dalam sejarah manusia, perbedaan inilah yang selalu menimbulkan konflik.

Konflik dalam organisasi dapat terjadi dalam berbagai sebab, contohnya adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, ketidakjelasan struktur atau pekerjaan dan masalah masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang di miliki masing masing individu maupun kelompok yang berebeda.

Konflik yang terjadi dalam suatu organisasi secara umum akan memberikan pengaruh terhadap suasana kerja khususnya kinerja karyawan. Oleh karna itu perlu adanya manajemen dan kesolidandalam hal bekerja sama untuk menciptakan suasana yang tidak menimbulkan pepecahan antara karyawan oleh perusahaan itu sendiri. Begitu pula dunia perbankan kesolidan dalam bekerja

sama sangat penting untuk menciptakan suasana yang menyenangkan agar tidak terjadinya suatu perselisihan dan tetap menjaga persaudaraan antara karyawan.

Indonesia sebagai negara penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah, termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Selain konflik kerja ada faktor lain yang dapat menurunkan kinerja karyawan yaitu Stres kerja. Stres kerja merupakan suatu keadaan seseorang, di mana kondisi fisik dan psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa. Stres sebenarnya tidak selalu berdampak negatif, karena stres kerja juga dapat menjadi semangat. Stres kerja biasanya dialami oleh karyawan yang memiliki semangat dan tanggung jawab yang tinggi, sebagian orang menganggap tugas dan tanggung jawabnya sebagai beban sehingga dapat menimbulkan stres. Ketegangan kerja dan keterasingan kerja bisa menyebabkan timbulnya stres pada karyawan.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan tren yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank

Syariah yang di miliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Indonesi (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap. Jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang di harapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin).

Berikut ini adalah data jumlah karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru.

Tabel 1.1

**Komposisi Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman
2 Pekanbaru Tahun 2022**

NO	JABATAN	JUMLAH KARYAWAN
1	Manager	1
2	Umum	1

3	Internal audit	4
4	Back office	2
5	Core banking system	4
6	Information teknologi	1
7	Financing risk	4
8	Brach office service manager	1
9	Costumer banking	3
10	Mikro	4
11	Asuransi	2
12	Prioritas	1
13	Costumer service	3
14	Teller	3
15	Security	4
16	Office boy	2
JUMLAH KARYAWAN		40

Sumber : PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru

Dari tabel 1 di atas di ketahui bahwa jumlah karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru pada tahun 2022 adalah sebanyak 40 orang yang terdiri dari Manager 1, Umum 1, Internal audit 4, Back office 2, Core banking system 4, Information teknologi 1, Financing risk 4, Branch office service manajer 1, Consumer banking 3, Mikro 4, Asuransi 2, prioritas 1, consumer service 3, Teller 3, Security 4, Office boy 2, jadi jumlah

karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru, 40 orang.

Berdasarkan pada penelitian yang penulis lakukan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru, pernah terjadi konflik antar karyawannya, banyak hal yang menyebabkan konflik tersebut dapat terjadi. Seperti kesalah pahaman, masalah pribadi karyawan yang di bawa ke dalam pekerjaan juga dapat menimbulkan perselisihan, tekanan pekerjaan masing masing karyawan yang di tuntutan untuk terus mencanpai targetnya sering kali menjadi alasan timbulnya konflik antar sesama karyawan. Pada bagian marketing juga konflik pernah terjadi di akibatkan tekanan dari atasan untuk mencapai target yang tinggi membuat karyawan bersaing antar karyawan yang dapat menyebabkan perselisihan.

Akibat dari konflik yang pernah terjadi dapat mempengaruhi kinerja karyawan, kinerja karyawan menurun, kegiatan pekerjaan menjadi terhambat, target yang di rencanakan tidak tercapai, serta suasana hati yang tidak baik membuat karyawan bekerja kurang maksimal.

Salah satu pembiayaan Bank Syariah Indonesia adalah pembiayaan Kredit Rakyat Mikro Syariah. Kredit Rakyat Syariah adalah pembiayaan modal kerja atau investasi kepada debitur individu/perorangan khususnya masyarakat ekonomi menengah kebawah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari dokumen laporan data kinerja, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru dapat di katakan

peningkatan, namun pada realisasi pembiayaan dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 tidak diikuti oleh pertumbuhan yang signifikan pula.

Tabel 1.2

**Realisasi Pembiayaan Mikro di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Sudirman 2 Pekanbaru 2021-2022**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2021	18.400.000.000	18.500.000.000	110%
2022	15.800.000.000	11.330.000.000	84%
Jumlah	34.200.000.000	29.830.000.000	96%

Sumber: Laporan Data Kinerja Bisnis, BSI KC Sudirman 2 Pekanbaru

Tabel di atas adalah tabel realisasi pembiayaan Mikro yang ada di BSI KC Sudirman 2 Pekanbaru. Pembiayaan KUR ini terjadi kenaikan realisasi pada tahun 2021, namun pada tahun 2022 realisasi pembiayaan menurun.

Target tahunan pembiayaan KUR mikro pada PT. Bank BSI KC Sudirman 2 Pekanbaru di tentukan dari kantor cabang berdasarkan tingkat jabatan masing-masing yang berbeda di antaranya yaitu bapak eris sebesar lima milyar pertahun, bapak fikri sebesar empat milyar pertahun, ibuk ririn sebesar empat milyar enam ratus juta pertahun, dan bapak dani sebesar empat milyar delapan ratus juta pertahun. Untuk memaksimalkan kinerja pembiayaan KUR mikro, BSI KC Sudirman 2 Pekanbaru menentukan kebijakan yaitu menyetarakan target bulanan untuk seluruh marketing di buat sama sebesar lima ratus juta perbulan, jika dalam satu tahun maka sebesar dua puluh empat milyar. Dari empat marketing mikro yang target nya hampir tercapai yaitu bapak eris. Menurut info dari bapak eris selaku marketing BSI KC Sudirman 2 Pekanbaru penyebab menurunnya jumlah pembiayaan yang berdampak pada tidak tercapainya target ini di sebabkan oleh

beberapa indikasi di antaranya yaitu : beragamnya jumlah nominal pembiayaan KUR yang di ambil nasabah, kurangnya pengetahuan masyarakat akan keberadaan bank dan produk pembiayaan yang ada di BSI KC 2 Sudirman Pekanbaru, tergantung pada kebutuhan pasar, dan masih adanya peminjaman KUR yang ingin meminjam akan tetapi belum memenuhi syarat untuk mendapatkan pinjaman.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan sebuah penelitian dengan judul “**ANALISIS KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SUDIRMAN 2 PEKANBARU**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di buat rumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru “

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan setelah dikaitkan dengan rumusan masalah yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru”

1.4 MANFAAT PENELITIAN

a. Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan wawasan berpikir dan kemampuan meneliti yang mendalam mengenai pemasalahan konflik kerja dan stres kerja yang berpengaruh pada kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Untuk bahan pertimbangan pihak perusahaan khususnya mengenai pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti.

c. Bagi pembaca

Menjadi bahan inspirasi untuk mahasiswa yang baru belajar dan berniat untuk membahas masalah yang sama

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

BAB I :PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II :TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini memuat mengenai tinjauan pustaka mengenai konflik kerja antara lain meliputi pengertian, jenis konflik kerja, bentuk konflik kerja, faktor-faktor penyebab konflik kerja, cara mengatasi konflik kerja, manfaat konflik kerja, indikator konflik

kerja; tinjauan pustaka mengenai stress kerja yang meliputi pengertian, jenis, akibat stress kerja, usaha untuk mengatasi stres kerja, dan indikator stres kerja. serta memuat mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III :METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat metode penelitian dan analisis data yang terdiri dari pemilihan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini penulis akan menguraikan secara detail mengenai pembahasan serta menganalisis data tentang konflik kerja dan stres kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru dan memaparkan tentang sejarah singkat berdirinya kantor, struktur organisasi kantor

BAB V :PENUTUP

Dalam bab ini akan memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian ini

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 KONFLIK KERJA

2.1.1 Pengertian Konflik Kerja

Konflik berasal dari kata kerja latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) di mana salah satu pihak. Menurut Rivai (2015:718) mengemukakan bahwa konflik kerja adalah ketidaksesuaian, antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok (dalam suatu organisasi perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan dapat dikarenakan mereka memiliki perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Istilah konflik akan membawa suatu kesan dalam pikiran seorang bahwa dalam hal tertentu terdapat suatu pertikaian, pertentangan antara beberapa orang atau kelompok orang-orang, tidak adanya kerja sama, perjuangan satu pihak untuk melawan pihak lainnya, atau suatu proses yang berlawanan.

Menurut Mangkunegara (Weni Puspita, 2018:5) menyatakan konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan.

Menurut umam dalam sinambela (2016:458) mengemukakan bahwa konflik adalah suatu hubungan yang selalu terjadi pada pada setiap manusia selama dia melakukan hubungan.

Menurut Marwansyah (2014:189) konflik kerja adalah ketidak sesuain atau perbedaan antara tujuan-tujuan yang ingin di capai atau metode yang di gunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Ana Catur Rina (2015: 14) mengemukakan bahwa konflik kerja yang terjadi pada suatu organisasi dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat mengenai tujuan perusahaan. Kompetisi antar departemen, antar bagian, antar unit kerja, para manajer bersaing dalam memperebutkan posisi dan kekuasaan.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat di simpulkan bahwa konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih dalam perusahaan karena adanya perbedaan pendapat, nilai-nilai, tujuan, serta kompetisi untuk memperebutkan posisi dan kekuasaan menurut sudut pandang masing- masing untuk mencapai tujuan organisasi

2.1.2 Jenis Konflik Kerja

Menurut Mangkunegara (2011:158) beberapa jenis konflik kerja yaitu terdiri dari:

- a. Konflik dalam diri seorang, seseorang dapat mengalami konflik internal dalam dirinya karena ia harus memilih tujuan tujuan yang saling bertentangan. Ia merasa bimbang mana yang harus di pilih atau di

lakukan. Konflik dalam diri seorang juga dapat terjadi karena tuntutan tugas yang melebihi kemampuannya.

- b. Konflik antar individu, sering kali terjadi karena adanya perbedaan tentang isu tertentu. Tindakan dan tujuan di mana hasil bersama sangat menentukan, konflik antar individu ini biasanya akan berkelanjutan apabila tidak ada konsekuensi serta pihak-pihak yang lebih dan berpengaruh di dalam konflik tersebut untuk memadamkannya.
- c. Konflik antar anggota kelompok, suatu kelompok dalam mengalami konflik *substantif* dan *efektif*. Konflik *substantif* adalah konflik terjadi karena latar belakang dan keahlian yang berbeda. Jika dari suatu komite menghasilkan kesimpulan yang berbeda atas data yang sama, di katakan kelompok tersebut mengalami konflik *substantif*. Sedangkan konflik efektif adalah konflik yang terjadi di dasarkan atas tanggapan emosional terhadap situasi tertentu.
- d. Konflik antar kelompok, terjadi karna masing masing kelompok ingin mengejar keinginan atau tujuan kelompok masing-masing. Misalnya konflik yang mungkin terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran.
- e. Konflik intra perusahaan, meliputi empat jenis konflik yaitu, konflik vertikal, horizontal, ini staf dan konflik peran. Konflik vertikal terjadi antara manajer dan bawahan. Konflik horizontal terjadi antara karyawan atau departemen yang memiliki hierarki yang sama dalam organisasi.

Konflik lini-staf terjadi karena adanya perbedaan persepsi tentang keterlibatan staf dalam proses pengambilan keputusan oleh manager ini.

- f. Konflik antar perusahaan, konflik antar perusahaan dapat terjadi karena mereka mempunyai ketergantungan satu sama lain terhadap pemasok, pelanggan maupun distributor. Seberapa jauh konflik terjadi tergantung kepada seberapa besar tindakan suatu organisasi menyebabkan adanya dampak negatif terhadap perusahaan itu, atau mencoba mengendalikan sumber sumber vital perusahaan.

2.1.3 Bentuk-Bentuk Konflik Kerja

Menurut mangkunegara (2011), terdapat empat bentuk konflik kerja dalam organisasi, yaitu:

- a. Konflik hierarki (*hierarchical conflict*), yaitu konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi. Contohnya, konflik antara komisaris, pengurus dengan manajer, serta pengurus dengan pegawai.
- b. Konflik fungsional (*functional conflict*), yaitu konflik yang terjadi dari bermacam-macam fungsi departemen dalam organisasi. Contohnya, konflik yang terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran, bagian administrasi umum dengan bagian personalia.
- c. Konflik staf dan kepala unit yaitu, konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang/otoritas kerja. Contohnya karyawan staf secara tidak formal menampi wewenang berlebihan.

d. Konflik forma-informal yaitu, konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi informal dengan organisasi formal. Contohnya: pemimpin yang menetapkan norma yang salah pada organisasi.

2.1.4 Faktor-Faktor Penyebab Konflik

Menurut Sinambela (2016:463) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi konflik dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok besar, yaitu faktor internal dan eksternal. Dalam faktor internal dapat disebut dalam beberapa hal sebagai berikut:

a. Perbedaan pendapat

Suatu konflik dapat terjadi karena perbedaan pendapat antara dua atau lebih individu, masing-masing pihak merasa dirinya yang paling benar, seperti memaksa pendapat, adanya perasaan di sudutkan rekan kerja, adanya perasaan ingin memenangkan setiap perbedaan pendapat yang terjadi. Bila perbedaan pendapat ini cukup tajam, maka dapat menimbulkan rasa kurang enak atau ketegangan sehingga dapat menimbulkan konflik.

b. Salah paham

Salah paham merupakan perbedaan pengertian yang dialami dua atau individu yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya sikap aspratif yang ditimbulkan dalam melakukan suatu diskusi dan dialog dengan rekan kerja, sikap yang dilakukan dalam menanggapi dan menerima sistem dan cara kerja orang lain, masing-masing pihak terlalu cepat dalam menyimpulkan pendapat orang lain, dan sering merasa disalahkan oleh

sikap rekan kerja dalam berpendapat, bagi yang merasa di rugikan timbul rasa kurang enak, kurang simpati, atau justru kebencian.

c. Merasa dirugikan

Tindakan salah satu pihak mungkin dianggap merugikan orang lain atau masing-masing merasa di rugikan oleh pihak lain. Misalnya adanya perasaan terpaksa dalam menerima pendapat rekan kerja, adanya upaya-upaya pemaksaan untuk mendorong rekan kerja memahami dan menerima ide-ide, melibatkan rekan kerja terhadap kesalahan yang pernah di buat , dan merasa di rugikan akibat perilaku rekan kerja. Sudah tentu seorang yang di

2.1.5 Cara Mengatasi konflik

Berdasarkan Mangkunegara (2007:156) bahwa: Konflik dalam pendapat, kepentingan, atau dalam hal apapun adalah bagian dari karunia ilahi. Islam menganjurkan kita agar tidak lari dari masalah tapi bagaimana kita mampu mengelola masalah menjadi sumber hikmah.

- a. Pemecahan masalah (*Problem Solving*)
- b. Tujuan tingkat tinggi (*Lipsordinate Goal*)
- c. Perluasan sumber (*Expansion of Resource*)
- d. Menghindari konflik (*Avoidance*)
- e. Melicinkan konflik (*Compromise*)
- f. Perintah dari wewenang (*Authoritative Commands*)
- g. Mengubah variabel manusia (*Altering the human Variabels*)
- h. Mengidentifikasi musuh bersama (*Identifying a Common Enemy*)

2.1.6 Manfaat Konflik Kerja

Dibalik terjadinya perbedaan persepsi atau pandangan yang menyebabkan konflik, ternyata konflik memiliki manfaat. Manfaat manajemen konflik menurut Marwansyah (2014:308) adalah sebagai berikut:

1. Kemantapan organisasi

Organisasi yang telah mantap lebih mampu menyesuaikan diri sehingga tidak mudah terlibat konflik dan mampu menyelesaikannya.

2. Sistem nilai

Sistem nilai organisasi adalah sekumpulan batasan yang meliputi landasan dan cara berinteraksi suatu organisasi. Apakah sesuatu itu baik atau buruk, salah atau benar.

3. Tujuan

Tujuan organisasi dapat menjadi dasar tingkah laku organisasi itu serta para anggotanya.

4. Sistem lain dalam organisasi

Sistem-sistem lain seperti sistem komunikasi, sistem kepemimpinan, pengambilan keputusan, imbalan dan lain-lain. Hal ini sistem komunikasi, misalnya ternyata persepsi dan penyampaian pesan bukanlah soal yang mudah.

Sedangkan faktor ektern meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan sumber daya

Kelangkaan suatu hal yang dapat menumbuhkan persaingan dan dapat berakhir menjadi konflik.

2. Kekaburan aturan norma di masyarakat

Hal ini memperbesar peluang perbedaan persepsi dan pola bertindak.

3. Derajat ketergantungan dengan orang lain

Semakin saling ketergantungan dengan satu pihak maka dengan pihak lain maka semakin mudah konflik terjadi.

4. Pola interaksi dengan pihak lain

Pola yang bebas memudahkan pemaparan dengan nilai-nilai lain sedangkan pola tertutup menimbulkan sikap kabur dan kesulitan penyesuaian diri.

2.1.7 Indikator Konflik Kerja

Indikator-indikator yang di gunakan dalam penelitian ini mengadaptasi dari teori dan pendapat ahli. Indikator yang di gunakan untuk mengukur variabel konflik kerja, penelitian ini mengadaptasi indikator menurut Rivai (2014:999) sebagai berikut:

a. Konflik dalam diri seorang

Seorang dapat mengalami konflik internal dalam dirinya karena ia harus memilih tujuan yang saling bertentangan. Ia merasa bimbang mana yang harus di pilih atau di lakukan. Konflik dalam diri seorang juga dapat terjadi karena tuntutan tugas yang melebihi kemampuannya.

b. Konflik antar individu

Konflik antar individu sering kali di sebabkan oleh adanya perbedaan tentang isu tertentu, tindakan, dan tujuan, di mana hasil bersama sangat menentukan.

c. Konflik antar anggota kelompok

Suatu kelompok dapat mengalami konflik substantif atau konflik efektif. Konflik substantif adalah konflik yang terjadi karena latar belakang keahlian yang berbeda. Sedangkan konflik efektif adalah konflik yang terjadi di dasarkan atas tanggapan emosional terhadap suatu situasi tertentu.

d. Konflik antar kelompok

Konflik antar kelompok terjadi karena masing masing kelompok ingin mengejar kepentingan atau tujuan kelompoknya masing-masing.

2.1.8 Ciri-Ciri Konflik Kerja

Menurut Nawawi (2010), adanya konflik kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi di tandai dengan adanya ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Terdapat perbedaan pendapat atau pertentangan antara individu atau kelompok.
- b. Terdapat perselisihan dalam mencapai tujuan yang di sebabkan adanya perbedaan persepsi dalam menafsirkan program organisasi.
- c. Terdapat pertentangan norma, dan nilai-nilai individu maupun kelompok.
- d. Adanya sikap dan perilaku saling meniadakan, menghalangi pihak lain untuk memperoleh kemenangan dalam memperebutkan sumber daya organisasi yang terbatas.
- e. Adanya perdebatan dan pertentangan sebagai akibat munculnya kreativitas, inisiatif atau gagasan-gagasan baru dalam mencapai tujuan organisasi.

2.2 STRESS KERJA

2.2.1 Pengertian Stress Kerja

Stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seorang untuk menghadapi lingkungan sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Gejala-gejala ini menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Orang-orang yang mengalami stress bisa menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan agresif.

Pengertian stress bagi individu adalah setiap pengaruh yang mengganggu kesehatan mental dan fisik seseorang. Hal tersebut terjadi apabila badan memerlukan kinerja di atas batas rentang kapabilitas. Sebagai akibatnya stress membuat sakit individu, keluarga, masyarakat, dan organisasi, yang dapat menderita *organizational stress*.

Menurut Triatna (2015:139) menyatakan bahwa stress adalah suatu keadaan seseorang di mana kondisi fisik dan psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa (yang di kategorikan menyimpang) baik fisik, sosial, maupun psikis. Bagi perusahaan, stress membebani biaya melalui pemikiran dan menurunkan tingkat kinerja karena dapat terjadi bahwa seorang pekerja yang secara fisik kelihatan, namun secara mental kehadirannya tidak

berarti. Stress juga akan memengaruhi kualitas pengambilan keputusan dalam perusahaan.

Menurut Sinambela (2017:472) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang di alami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari tampilan diri, di antaranya emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Sedangkan menurut Hasibuan (2016:204) mengatakan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses, berfikir dan kondisi seseorang.

2.2.2 Jenis-Jenis Stress Kerja

Stress yang di kondisikan sebagai sesuatu yang negatif disebut dengan distres, sedangkan stress yang memberikan dampak positif di sebut eustres (Quick dan Quick (2019:5)).

- a. Eustress, yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang di asosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi.
- b. Distres, yaitu hasil respon terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit

absenteeism (tingkat ketidak hadiran) yang tinggi, yang di asosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

Dari dua jenis stres ini kita tahu bahwa stres dapat di cegah timbulnya dan bahkan memperoleh dampak yang positif seperti semangat kerja.

2.2.3 Akibat Stress Kerja

Menurut Sunyoto dan burhanudin (2015:38) mengategorikan dampak atau akibat stress kerja menjadi tiga gejala yaitu:

1. Gejala fisiologis hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung dan tarikan nafas, meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, dan memicu serangan jantung. Salah satu studi menemukan bahwa tuntutan kerja berlebihan dapat menimbulkan stress.
2. Gejala psikologis salah satu gejala psikologis akibat stress adalah ketidak puas terhadap pekerjaan. Gejala lain dapat berupa kecemasan, kejenuhan, ketegangan, kesal, dan sikap yang menunda-nunda pekerjaan. pekerjaan yang membutuhkan tuntutan berlebihan dan saling bertentangan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang tidak jelas dapat menimbulkan stress dan ketidakpuasan.
3. Gejala perilaku individu yang mengalami stress cenderung akan mengalami perubahan.

2.2.4 Usaha Untuk Mengatasi Stress Kerja

Usaha-usaha untuk menangani stres kerja dapat di tempuh melalui dua cara, yaitu dengan menangani sebab-sebab yang menimbulkan stress kerja (preventif) dan usaha untuk mengurangi dampak negatif dari stress kerja (kuratif). Untuk mengurangi dampak stress kerja karyawan dapat di lakukan melalui konseling.

a. Menangani Penyebab Stress Kerja (Preventif)

Cara terbaik untuk mengurangi stress kerja adalah dengan menangani penyebab-penyebanya, baik yang berasal dari lingkungan pekerja maupun penyebab dari luar pekerjaan. Penyebab ini luar biasanya menjadi tanggung jawab dari karyawan yang bersangkutan, walaupun tidak menutup kemungkinan bagi lembaga untuk membantu dengan memberi nasehat atau bantuan lainnya.

Usaha yang dapat di lakukan untuk mengurangi penyebab stress kerja yang berasal dari lingkungan pekerjaan di antaranya adalah:

1. Memindahannya (transfer) karyawan pekerjaan atau tugas lain yang di anggap menyenangkan.
2. Mengganti penyelia (atasan langsung) yang berbeda.
3. Menyediakan lingkungan kerja yang baru.
4. Kegiatan pendidikan dan pelatihan (pengembangan karyawan) yang terencana dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan.

5. Merancang kembali pekerjaan-pekerjaan sehingga karyawan mempunyai alternative keputusan yang lebih banyak dan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab mereka.
6. Meningkatkan komunasi dua arah yang seimbang antara lembaga dengan karyawan sehingga memberikan feedback lebih baik dalam pelaksanaan pekerjaan dan partisipasi karyawan dalam kegiatan lembaga.

b. Program Konseling

Konseling atau bimbingan atau penyuluhan adalah pembahasan suatu masalah dengan paramedisnya, dengan maksud pokok untuk membantu karyawan agar dapat menangani masalah secara lebih baik atau dengan kata lain, konseling.

2.2.5 Indikator stres kerja

Indikator stres kerja menurut Stephen P. Robbins yang dialih bahasakan oleh Hadyana Fujatamaka, (2008:375) dapat di bagi dalam, tiga aspek yaitu:

1. Indikator pada Psikologis, yaitu meliputi:
 - a. Cepat tersinggung;
 - b. Tidak komunikatif;
 - c. Banyak melamun;
 - d. Lelah mental.
2. Indikator pada Fisik, yaitu meliputi:
 - a. Meningkatkan detak jantung dan tekanan darah;
 - b. Mudah lelah secara fisik;

- c. Pusing kepala;
 - d. Problem tidur (kebanyakan atau kekurangan tidur).
3. Indikator pada Prilaku, yaitu meliputi:
- a. Menunda atau menghindari pekerjaan;
 - b. Prilaku sabotase;
 - c. Prilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan).

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian sekarang adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

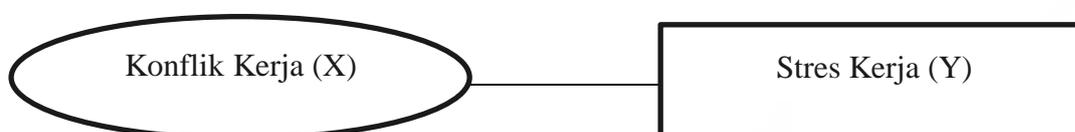
No	Nama Penelitian dan Judul Penelitian	Dimensi	Hasil Penelitian
1.	RH Putri, djabat 2013. Analisis pengaruh stres kerja dan konflik pekerjaan-keluarga (work family complic) terhadap kinerja karyawan	Konflik kerja antar karyawan	Konflik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Shafira yuliana, supardi, mona wulandari 2019. Analisis pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Penerbit Erlangga Cabang Yogyakarta	Konflik kerja dan stres kerja yang berupa tekanan terhadap karyawan	Berdasarkan variabel yang di teliti yaitu Stres Kerja dan Konflik Kerja yang di sebabkan oleh faktor individu dan faktor organisasi. Di dalam organisasi perlu memperhatikan serta menjaga stabilitas stres kerja yang di sebabkan oleh faktor stres organisasi (meliputi faktor fisik dan pekerjaan, faktor sosial dan

			organisasi) untuk menunjang faktor individu agar kinerja karyawan dapat lebih optimal, organisasi perlu memberikan penghargaan bagi karyawan.
3.	Ratu Erlina Gentari 2017. Analisis pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan di PT. Gemah Ripah Asri	Konflik antar kelompok dan individu	Terdapat pengaruh positif dari konflik positif dari konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja.
4	Jane Y roboth 2015. Analisis work family conflict, stres kerja dan kinerja wanita berperan ganda pada yayasan compassion east indonesia	Stres Kerja antar karyawan	Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja wanita
5	Aulia hidayat (2019), Pengaruh Stres Kerja, Pengalaman kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara VI Unit Usaha Ophiu Pasaman Barat	Stres Kerja, Pengalaman Kerja, Semangat Kerja Kinerja Karyawan	hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja, pengalaman kerja, semangat kerja secara persial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada bagian produksi di PT Perkebunan Nusantara VI unit usaha ophir pasaman barat.

2.4 KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan telaah pustaka dan penelitian terdahulu, maka Kerangka Pemikiran dapat dibuat sebagai berikut.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Mangkunegara (2006)

2.5 HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan perumusan yang telah di kemukakan maka dapat di buat hipotesis tersebut :

“Diduga terdapat konflik kerja dan stres kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Pekanbaru”.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jendral sudirman No. 450, Tanah Datar, Kec. Kota Pekanbaru, Riau 28115. Proses pengumpulan data tersebut penulis menghubungi langsung kepada pihak yang berkompeten untuk dapat memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

3.2 Operasional Variabel

Berdasarkan variabel penelitian dan beberapa teori maka penulis membuat operasional variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.2

Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1.	Konflik Kerja (X1), Menurut Tommy (2010:15) konflik kerja adalah adanya pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantung	1. Komunikasi keja	a. kesalah pahaman b. perbedaan persepsi, bahasa yang sulit di mengerti	Likert
		2. Konflik antar individu	a. Perbedaan Tujuan; b. Perbedaan Tindakan.	
		3. kesalahan komunikasi	a. salah dalam menyampaikan informasi.	
		4. Konflik antar kelompok	a. Mengerjar kepentingan.	

	aktivitas kerja.			
2.	Stres Kerja (X ₂), Menurut Rivai (2008:516), Stres Kerja adalah Suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya keseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang pegawai.	1.Beban kerja	a.Tuntutan target b.Tuntutan tugas	Likert
		2.Sikap pimpinan	a.Tekanan dari atasan b.Perbedaan persepsi antara karyawan dan atasan	
		3.Kondisi lingkungan kerja	a.Ketegangan dan kesalahan	

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2004:72) populasi adalah wilayah generalisasi objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi yang akan di teliti adalah karyawan yang bekerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru yang berjumlah 40 karyawan.

Sedangkan pengertian sampel menurut Sugiyono (2014: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. penelitian ini menggunakan teknik sensus yang berjumlah 40 karyawan yang bekerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru.

3.4 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung melalui penyebaran kusioner kepada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Sudirman Pekanbaru mengenai variabel konflik kerja, dan stres kerja.

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data penelitian yang di ambil dari luar data primer, yaitu dokumentasi, bahan dari internet serta buku dan sumber yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis yang di susun secara terstruktur kepada responden mengenai sikap dan pendapat responden yang berkaitan dengan konflik kerja dan stres kerja di tempat mereka bekerja dan pengaruhnya terhadap kinerja mereka.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono,2009:137). Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tak berstruktur. Wawancara tidak

terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara tak berstruktur atau terbuka, sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subyek yang diteliti. (Sugiyono, 2014:140).

3. Dokumentasi

Memperoleh data dengan jalan mencari dan mempelajari data yang berasal dari catatan, dokumentasi yang telah di miliki perusahaan yang di anggap penting dan menunjang penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Uji validitas data dilakukan untuk menguji pertanyaan pertanyaan yang digunakan dalam suatu instrument dalam pengukuran variable. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu sendiri (Imam Ghazali:2006).

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kuisioner yang merupakan indicator dari variable atau konstruk. Uji realibilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kehandalan dari butir-butir pertanyaan yang valid. Pengujian dilakukan dengan mengukur realibilitas dengan uji statistic alpa cronbach's (α). Kriteria penilaiannya :

- Jika nilai alpa cronbach's $\geq 0,5$ maka item dikatakan valid
- Jika nilai alpa cronbach's $\leq 0,5$ maka item dikatakan tidak valid

c. Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan variabel yang sejajar yaitu konflik kerja dan stres kerja. Analisis deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan data dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah PT Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir, pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumaidil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk 17,25 %. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Kelebihan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank Syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang di harapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

4.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

“Top 10 Global Islamic Bank”.

b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2. Menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (REO 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
3. Menjadikan perusahaan pilihan dan kebanggaan para telenta terbaik Indonesia.

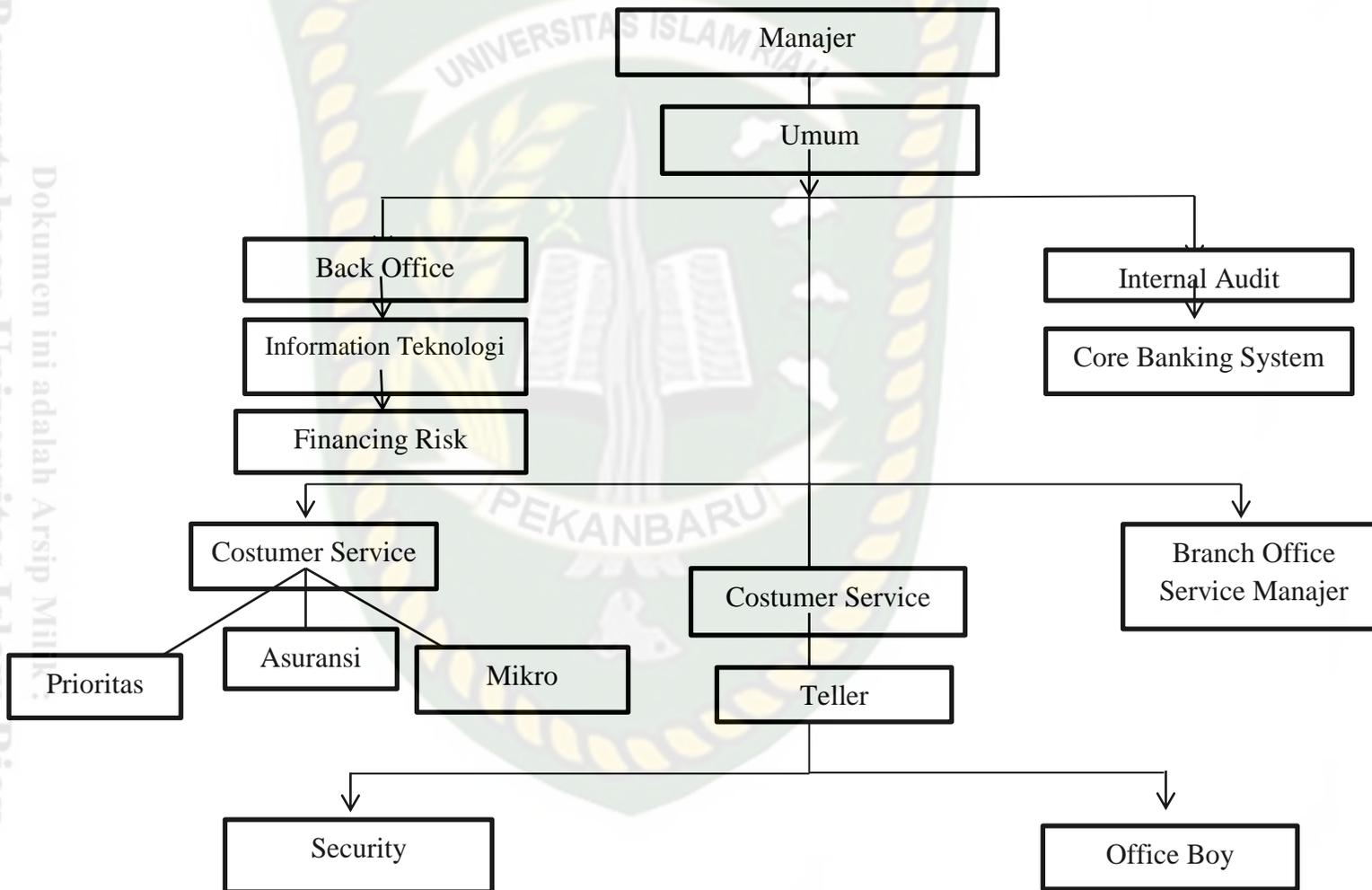
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Sudirman Pekanbaru

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Sudirman Pekanbaru



4.1.4 Tugas dan Wewenang

a. Manager Bank

- 1) Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional manager bank.
- 2) Memimpin kegiatan pemasaran dalam bank.
- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan.
- 4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko.
- 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional.
- 6) Memberikan solusi terhadap semua masalah.
- 7) Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan.

b. Umum

- 1) Memberikan kredit.
- 2) Menerbitkan surat pengakuan utang.
- 3) Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
- 4) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.

c. Internal Audit

- 1) Melakukan pemeriksaan efisiensi dan efektivitas di bidang operasional, keuangan, akuntansi.

d. Back Office

- 1) Mengelola laporan keuangan.
- 2) Melakukan pengecekan invoice dan pemesanan.

e. Core Banking System

- 1) Melayani seluruh nasabah untuk berbagai kebutuhan.
- 2) Merekam semua transaksi yang terjadi dalam rekening nasabah, baik berupa tabungan.
- 3) Untuk mengintegrasikan semua transaksi ke dalam satu sistem dengan cepat dan real time sehingga tidak perlu memperoleh deposit dan penarikan uang di cabang yang sama.

f. Information Teknologi

- 1) Penyusunan rencana, program.
- 2) Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi.
- 3) Pengembangan dan pengelolaan sistem informasi.

g. Financing Risk

- 1) Melindungi perusahaan dari resiko finansial yang ada di aktivitas bisnis.

h. Branch Office Service Manajer

- 1) Melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional di kantor cabang.
- 2) Memimpin perjalanan kegiatan pemasaran di kantor cabang.
- 3) Memantau apakah prosedur operasional telah di lakukan secara benar oleh setiap karyawan sesuai dengan divisinya masing-masing.

i. Consumer Banking

- 1) Mengelola pelayanan system dan prosedur sidang pelayanan.
- 2) Mengelola pelayanan transaksi tunai dan pemindahan bukuan.

j. Mikro

- 1) Mencari nasabah yang kompeten dan layak untuk di biyai.
- 2) Melakukan verifikasi awal kepada calon debitur.
- 3) Melaksanakan kunjungan usaha atau survei ke tempat calon usaha.

k. Asuransi

- 1) Menginput data asuransi.
- 2) Melakukan filling dokumen.
- 3) Melakukan scan dan fotocopi dokumen.

l. Prioritas

- 1) Merencanakan, mengevaluasi dan melaksanakan kegiatan pemasaran produk dan jasa serta pembinaan nasabah BSI prioritas di cetra layanan BSI prioritas.

m. Costumer Service

- 1) Membantu pelanggan membuat akun baru dan mencatat informasi akun dalam bentuk tertulis atau digital.
- 2) Melakukan penanganan terhadap keluhan yang di sampaikan konsumen.
- 3) Mengurus administrasi.

n. Teller

- 1) Menangani, membantu dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

o. Security

- 1) Membantu polisi untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.
- 2) Memberi rasa nyaman dan aman dalam melayani karyawan, tamu, pengunjung, dan semua masyarakat yang ada di lingkungan bank.

p. Office Boy

- 1) Membantu setiap karyawan merapikan ruang kantor.
- 2) Membuat minum untuk karyawan atau tamu.
- 3) Membantu pekerjaan karyawan.
- 4) Membersihkan kantor.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan**4.2.1 Identitas Responden**

Identitas responden yaitu gambaran dari seluruh populasi yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, data maupun informasi yang diperoleh terkait dengan analisis konflik kerja dan stres kerja terhadap karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia pendidikan terakhir dan masa kerja yang diolah menggunakan SPSS dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui tingkat perbandingan responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1**Indentitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	JENIS KELAMIN RESPONDE	FREKUENSI	PERSENTASI %
1	Laki-laki	17	42,5%
2	Perempuan	23	57,5%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa total responden yang merupakan karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru adalah 40 orang. Jumlah responden laki-laki 17 orang atau sebesar (42.5%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 23 orang atau sebesar (57,5%). Jadi yang menjadi responden dominan adalah perempuan.

Jadi dapat di simpulkan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru itu yang menjadi dominan adalah perempuan dan dapat juga kita lihat di bank ini yang melakukan pelayanan terhadap nasabah adalah perempuan.

4.2.1.2 Indentitas Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan salah satu penilaian dari penelitian yang di nilai untuk menunjukkan dan mengevaluasi sejauh mana usia karyawan yang bekerja perusahaan ini, dengan menilai usia mereka maka penelitian dapat melihat seberapa besar kinerja karyawan. Untuk melihat indentitas responden berdasarkan usia dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.2**Indentitas Responden Berdasarkan Usia**

NO	USIA RESPONDEN	FREKUENSI	PERSENTASE
1	20-25	20	50%
2	26-30	10	25%
3	31-35	6	15%
4	36-40	4	10%
5	41-50	0	0%
6	Diatas 50> tahun	0	0%
	JUMLAH	40	100%

Sumber : Data Primer 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui identitas responden berdasarkan usia yang berjumlah 40 orang responden. Dari tabel berikut dijelaskan bahwa karyawan yang berusia 20-25 tahun berjumlah 20 orang atau (50%). Karyawan yang berusia 26-30 tahun berjumlah 10 orang atau (25%) karyawan yang berusia 31-35 tahun berjumlah 6 orang atau (15%) karyawan yang berusia 36-40 tahun berjumlah 4 orang (10%).

Jadi dapat disimpulkan usia responden pada tabel di atas menjelaskan bahwa kelompok umur responden rata-rata pada umur 20-25 tahun atau (50%) karyawan. Usia tersebut merupakan di kategorikan produktif dalam kekuatan fisik.

4.2.1.3 Indentitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan terakhir para tenaga kerja menunjukkn kualitas sumber daya manusia pada PT. Bank Syariah Indonesia semakin tinggi jenjang pendidikan terakhir yang dimiliki oleh karyawan pada umumnya juga meningkatkan sumber daya manusia selain itu, dengan melihat jenjang pendidikan maka dapat diamati kriteria perusahaan dalam merekrut karyawannya.

Tabel 4.3

Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN RESPONDEN	FREKUENSI	PERSENTASE
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	10	25%
4	S1	25	62,5%
5	Pasca sarjana	5	12,5%
	JUMLAH	40	100%

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas di ketahui identitas berdasarkan pendidikan sebanyak 40 orang. Dari tabel tersebut di jelaskan bahwa karyawan dengan pendidikan SMA sebanyak 10 orang atau (25%). Dan dari pendidikan S1 sebanyak 25 orang (62,5%). Dan dari pasca sarjana sebanyak 5 orang (12,5).

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden yang bekerja pada PT. Bank Syariah Indonesia adalah pendidikan S1. Hal ini menggambarkan bahwa perusahaan dalam merekrut karyawan sangat memperhatikan tingkat pendidikan seseorang.

4.2.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja adalah masa kerja yang di gunakan untuk menyelesaikan pekerjaan karyawan dengan lamanya waktu ia bekerja dengan baik. Masa kerja adalah seberapa lama pengalaman karyawan dalam bekerja pada perusahaan ini. Untuk melihat identitas responden masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4

Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

NO	MASA KERJA	FREKUENSI	PERSENTASE %
1	1-3	20	50%
2	4-6	16	40%
3	Diatas 6 tahun	4	10%
	JUMLAH	40	100%

Sumber : Data Primer, 2022

Dari tabel di atas diketahui bahwa identitas responden berdasarkan masa kerja adalah 40 orang. Ada 20 karyawan dengan masa kerja 1-3 tahun atau (50%). Ada 16 karyawan dengan masa kerja 4-6 tahun atau (40%). Ada 4 karyawan dengan masa kerja di atas 6 tahun atau (10%).

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang bekerja pada perusahaan ini adalah 1-5. Karena sistem kerja di PT. Bank Syariah Indonesia ini dilakukan dengan sistem kontrak pertahun dan apabila kerjanya bagus maka kontraknya akan diperpanjang.

4.2.2 Uji Validitas dan Reabilitas

4.2.2.1 Uji Validitas

Menurut Sugiono (2011), uji validitas merupakan ketepatan antara data yang di kumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang di gunakan sesuai dengan fungsinya dengan menunjukkan keakuratan dan ketelitian alat ukur yang di gunakan untuk mendeskripsikan lebih lanjut hasil penelitian.

Uji validasi di gunakan untuk mengetahui kesamaan data yang terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian sehingga di peroleh data yang valid untuk instrumen yang valid, artinya alat ukur yang di

gunakan untuk memperoleh data tersebut harus valid. Dalam penelitian ini, r-tabel dalam penelitian ini di ketahui dengan rumus $DF=N-1=33-1=31$ ialah 0.338. untuk melihat uji validasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5

Uji Validitas Data

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Konflik Kerja (X)	0,393	0,308	Valid
	0,399	0,308	Valid
	0,774	0,308	Valid
	0,812	0,308	Valid
	0,896	0,308	Valid
	0,492	0,308	Valid
	0,717	0,308	Valid
	0,269	0,308	Valid
	0,280	0,308	Valid
	Stres Kerja (Y)	0,512	0,308
0,748		0,308	Valid
0,702		0,308	Valid
0,786		0,308	Valid
0,421		0,308	Valid
0,558		0,308	Valid
0,690		0,308	Valid
0,555		0,308	Valid
0,489		0,308	Valid
0,409		0,308	Valid

Sumber: Data Ouput SPSS 22,2022

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa penelitian ini merupakan uji validitas variabel Konflik Kerja (X) dan Stres Kerja (Y) yang di ketahui memiliki nilai r-tabel sebesar 0,308. suatu indikator dinyatakan valid jika nilai korelasi pearson lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian dapat dirtikan bahwa secara keseluruhan 6 indikator variabel Konflik Kerja dan 5 indikator

variabel Stres Kerja memiliki data yang valid dapat dianjurkan melalui penelitian lebih lanjut.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas menentukan konsistensi meter, apakah meteran yang di gunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten ketika pengukuran diulang. Menurut Ghozali, (2012), suatu instrumen di katakan reliabel jika terdapat kesamaan data yang pada titik waktu yang berbeda.

Uji realibilitas adalah tes yang di gunakan penelitian untuk mengetahui apakah kuesioner yang di kumpulkan penelitian reliabel atau tidak.kuesioner dianggap reliabel jika di ukur kembali. Memberikan hasil yang sama, konsistensi hasil tes reliabel jika di ukur kembali, memberikan hasil yang sama, konsistensi hasil tes reliabel. Hasil uji reliabilitas pada explorer ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.6

Uji Reliabilitas Data

Variabel	Nilai Relibilitas	Cronbach'Alpha	Keterangan
Konflik Kerja (X)	0,731	0,60	Reliabel
Stres Kerja (Y)	0,674	0,60	Reliabel

Sumber: Data Ouput SPSS 22,2022

Berdasarkan dari tabel di atas di ketahui mengenai uji reliabilitas dan yang terlihat nilai uji reliabilitas Konflik Kerja (X) lebih besar di bandingkan dengan batas nilai cronbach's alpha ($0,925 > 0,60$), begitu juga dengan uji reliabilitas Stres Kerja (Y) lebih besar di bandingkan dengan batas nilai cronbach's alpha ($0,890 > 0,60$). artinya semua keseluruhan item pada variabel Konflik Kerja dan Stres Kerja di katakan reliabel dan layak di gunakan.

4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Konflik Kerja pada PT. Bank Syariah

Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru

Konflik kerja adalah ketidaksesuaian, perselisihan dan pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan karena adanya hambatan atau perbedaan komunikasi, persepsi, status, nilai, tujuan dan sikap sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. Intinya konflik kerja itu adalah suatu hubungan akibat pertentangan yang terjadi antara dua ataupun lebih individu pada lingkungan pekerjaan akibat perbedaan antara apa yang di inginkan oleh individu dengan realita yang di lalui.

1. Keterbatasan Sumber Daya Perusahaan, Terhadap Karyawan Mencapai Target Kerja

Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia baik yang di amati maupun tidak dapat di amati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya yang berwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan tindakan. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.7

Keterbatasan Sumber Daya Perusahaan, Terhadap Karyawan Mencapai Target Kerja

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat sesuai	10	25
2	Setuju	10	25
3	Cukup setuju	18	45
4	Tidak setuju	2	5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai keterbatasan sumber daya perilaku terhadap kinerja karyawan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 10 orang atau 25% karyawan menjawab dengan sangat sesuai. 10 orang atau 25% karyawan yang menjawab setuju, 18 orang atau 45% karyawan yang menjawab cukup setuju, dan 2 orang atau 5% yang menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah cukup setuju, hal ini di karenakan tidak semua keterbatasan sumber daya perusahaan menjadi penyebab untuk sebuah perusahaan mencapai target kerja.

2. Rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan

Perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan merupakan hal yang sangat wajar terjadi dilingkungan kerja, bahkan tanpa di sadari sebenarnya kita juga sering melihat dalam kehidupan sehari-hari di luar lingkungan kerja, oleh karena itu kantor adalah sebuah tempat yang di namis dan terdiri banyak orang dengan latar belakang yang berbeda, terkadang perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan membuat emosi memuncak. Tetaplah tenang dan sabar serta jangan jatuhkan pihak manapun. Berikut dapat di lihat tanggapan responden tentang perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8
Rekan Kerja Mempunyai Perbedaan Dalam Menentukan Cara Penyelesaian Pekerjaan

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	16	40
2	Setuju	14	35
3	Cukup setuju	8	20
4	Tidak setuju	2	5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Dari tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden terkait perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan yang berjumlah 40 responden. Dari tabel di atas menjelaskan bahwa 16 atau 40% menjawab sangat sesuai, 14 orang atau 35% karyawan menjawab setuju, 8 orang atau 20% karyawan yang menjawab cukup setuju, 2 orang atau 5% menjawab tidak setuju.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah sangat sesuai, hal ini dikarenakan sesama karyawan perlu mengenali ide orang lain, menyuarakan pendapat mereka sendiri, dan mengumpulkan ide untuk mendapatkan solusi yang baik.

3. Rekan Kerja Mempunyai Perbedaan Dalam Menentukan Penyebab Permasalahan Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan

Perbedaan dalam menentukan penyebab atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan, perlu kita pahami permasalahan agar kita bisa mencari solusi yang benar untuk menyelesaikan masalah. Permasalahan harus segera dipecahkan agar bisa mendapatkan jalan keluar dari masalah tersebut cara terbaik dalam menyelesaikan suatu masalah adalah cari

terlebih dahulu apa penyebab masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.

Berikut tanggapan responden pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9

**Rekan Kerja Mempunyai Perbedaan Dalam Menentukan
Penyebab Permasalahan Yang Berkaitan Dengan Pekerjaan**

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Sangat sesuai	5	12,5
2	Setuju	20	50
3	Cukup setuju	15	37,5
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai perbedaan dalam menentukan permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 5 orang atau 12,5% karyawan yang menjawab sangat sesuai. 20 orang atau 50% karyawan yang menjawab setuju, 15 orang atau 37,5% yang menjawab cukup setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini di karenakan bahwa di dalam perusahaan tersebut mempunyai kebebasan dalam berpendapat.

4. Konflik Emosional Antara Saya dan Rekan Kerja Saya

Konflik emosional adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan cara menunjukkan perasaan emosi, terkadang bisa muncul karena di rangsang atau di bangkitkan kondisi emosional itu bagian penting dari diri

tetapi emosi bisa menjadi kacau, rumit, dan terkadang membingungkan. Seseorang mungkin bisa merasa emosional ini hal yang wajar dialami manusia semua orang bisa merasa senang, sedih, rendah atau gembira, kecuali jika emosi mengganggu kehidupan sehari-hari. Berikut tabel di bawah ini :

Tabel 4.10

Konflik Emosional Antara Saya dan Rekan Kerja Saya

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	9	22,5
2	Setuju	28	70
3	Cukup setuju	3	7,3
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai konflik emosional antara rekan kerja sebanyak 40 orang. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 9 orang atau 22,5% karyawan menjawab sangat sesuai. 28 orang atau 70% karyawan menjawab setuju, 3 orang atau 7,3 karyawan menjawab cukup setuju.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini dikarenakan bahwa di dalam perusahaan tersebut terjadi konflik emosional di dalam suatu pekerjaan.

5. Rekan Kerja Mempunyai Pendapat Yang Berbeda Mengenai Organisasi

Organisasi merupakan suatu wadah yang menampung 2 atau lebih orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Ada banyak masalah atau konflik yang timbul di organisasi dan timbulnya itu karena

masing-masing pihak atau salah satu pihak merasa dirugikan. Kerugian ini tidak hanya dalam bentuk material akan tetapi juga bersifat non-material. Macam-macam masalah atau konflik yang biasanya timbul dalam organisasi adalah salah satu nya perbedaan pendapat. Perbedaan adalah pendapat yang berbeda dengan apa yang diputuskan dan di kemukakan oleh satu atau lebih orang dalam suatu pengambilan keputusan.berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.11
Rekan Kerja Mempunyai Berbagai Pendapat Yang Berbeda
Mengenai Organisasi

No	Altenatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	18	45
2	Setuju	10	25
3	Cukup setuju	9	22,5
4	Tidak setuju	3	7,3
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas di ketahui bahwa di ketahui bahwa tanggapan responden mengenai pendapat yang berbeda mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 18 orang atau 45% menjawab sangat sesuai. 10 orang atau 25% karyawan menjawab setuju, 9 orang atau 22,5 % menjawab cukup setuju, 3 orang atau 7,3% karyawan menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah sangat sesuai, hal di ini di karenakan pada dasarnya setiap cara bekerja mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Memahami dan menghormati cara kerja setiap karyawan itu penting. setiap

karyawan yang saling terbuka, memahami dan berkompromi bagaimana cara kerja sama dengan cara yang baik.

6. komunikasi yang terjalin dengan baik

Komunikasi adalah aspek terpenting dari kerja apalagi dalam hal pekerjaan perlu ada komunikasi antar karyawan. Komunikasi karyawan adalah kunci dalam menjalankan perusahaan untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang bagus, setelah menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan perusahaan tidak mengalami kesulitan dalam mengkomunikasikan tujuan dan target perusahaan. Karyawan juga mempunyai suatu tujuan kemudian komunikasi antar karyawan akan di mulai dengan sendirinya. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.12

Komunikasi Yang Terjalin Dengan Baik

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentasi %
1	Sangat sesuai	10	25%
2	Setuju	28	70%
3	Cukup setuju	2	5%
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai komunikasi antara karyawan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 10 orang atau 25% karyawan menjawab sangat sesuai. 28 orang atau 70% karyawan menjawab setuju, 2 orang atau 5% karyawan menjawab cukup setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah sangat sesuai, hal ini di karenakan bahwa di dalam perusahaan komunikasi antara karyawan terjalin dengan baik.

7. Menerima Perbedaan Pendapat Demi Mencapai Tujuan

Perbedaan pendapat yang terjadi membuat karyawan belajar untuk bermusyawara hingga mencapai kemufakatan. Jangan membuat perbedaan pendapat itu menjadi salah satu alasan takut dalam menyampaikan pendapat. Berbicara mengenai cara menyampaikan pendapat, ternyata hal ini bukanlah persoalan mudah, sering kali orang merasa minder sebelum mengutarakan opininya. Mereka ragu pendapatnya tak bisa di terima dan di setujui oleh rekan kerja maupun atasan. Menyampaikan pendapat sendiri ternyata membutuhkan teknik. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.13

Menerima Perbedaan Pendapat Demi Mencapai Tujuan

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	14	35
2	Setuju	13	32,5
3	Cukup setuju	6	15
4	Tidak setuju	7	17,5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas di ketahui bahwa tanggapan responden mengenai perbedaan pendapat demi mencapai tujuan sebanyak 40 responden. tabel tersebut menunjukkan bahwa 14 orang atau 35% karyawan yang menjawab sangat sesuai. 13 orang atau 32,5% karyawan menjawab

setuju, 6 orang atau 15% karyawan menjawab cukup setuju, 7 orang atau 17,5% karyawan menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah sangat setuju, hal ini di karenakan bahwa di dalam perusahaan karyawan menerima perbedaan pendapat demi mencapai tujuan di dalam perusahaan tersebut.

8. Tidak Semua Karyawan Menerima Dengan Baik Metode Kerja Baru

Di dalam suatu perusahaan karyawan merupakan sumber daya yang penting. Karyawan di katakan produktif apabila mampu bekerja secara konsisten dan menghasilkan kinerja yang baik serta selalu mengalami peningkatan. Tak hanya itu, produktivitas karyawan juga akan sangat memengaruhi perkembangan perusahaan itu sendiri, karena sebuah perusahaan akan lebih berkembang bila memiliki karyawan yang profesional, terampil, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Berikut tabel di bawah ini :

Tabel 4.14

Tidak Semua Karyawan Menerima Dengan Baik Metode Kerja Baru

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	11	27,5
2	Setuju	16	40
3	Cukup setuju	8	20
4	Tidak setuju	5	12,5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai metode kerja baru untuk menyelesaikan pekerjaan sebanyak 40

responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 11 orang atau 27,5% karyawan menjawab sangat sesuai. 16 orang atau 40% karyawan yang menjawab setuju, 8 orang atau 20% karyawan yang menjawab cukup setuju, 5 orang atau 12,5% karyawan yang menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini di karenakan bahwa di dalam perusahaan tidak semua karyawan menerima metode baru untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

9. Terdapat Saling Ketergantungan Dengan Unit Kerja Lain

Saling ketergantungan adalah sikap saling membutuhkan antar manusia. Karena tidak ada manusia yang bisa hidup sendiri tanpa berhubungan dengan orang lain. Dalam merancang strategi kerja, karyawan memiliki tujuan yang sama yaitu memajukan serta mengembangkan perusahaan. Sering kali terjadi perbedaan pendapat namun sikap kerja sama dan saling menguntungkan dapat membantu perusahaan lebih cepat mencapai tujuannya. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.15

Terdapat Saling Ketergantungan Dengan Unit Kerja Lain

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	6	15
2	Setuju	9	22,5
3	Cukup setuju	22	55
4	Tidak setuju	3	7,5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai saling ketergantungan dengan unit kerja lainnya sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 6 orang atau 15% karyawan yang menjawab sangat sesuai. 9 orang atau 22,5% karyawan menjawab setuju, 22 orang atau 55% karyawan menjawab cukup setuju, 3 orang atau 7,5 % karyawan menjawab tidak setuju.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah cukup setuju, hal ini dikarenakan tidak ada manusia yang bisa hidup sendiri tanpa ada hubungan dengan orang lain, sikap saling ketergantungan antara manusia untuk memenuhi kebutuhan karyawan.

Tabel 4.16
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel
Konflik Kerja (X) Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Sudirman 2 Pekanbaru

Variabel konflik kerja	Skor					Skor
	5	4	3	2	1	
Keterbatasan sumber daya perusahaan, terhadap karyawan mencapai target kerja	10	10	18	2	0	148
Bobot nilai	50	40	54	4	0	
saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan	16	14	8	2	0	168
Bobot nilai	80	56	24	8	0	
Konflik antar individu						
Saya merasakan antara saya dan rekan	5	20	15	0	0	150

kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan penyebab atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan						
Bobot nilai	25	80	45	0	0	
Saya merasakan terjadinya konflik emosional antara saya dan rekan kerja saya	9	28	3	0	0	166
Bobot nilai	45	112	9	0	0	
Kesalahan komunikasi						
Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai berbagai pendapat yang berbeda mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan	18	10	9	3	0	163
Bobot nilai	90	40	27	6	0	
Saya merasakan komunikasi yang terjadi antara pegawai terjalin dengan baik	10	28	2	0	0	164
Bobot nilai	50	112	6	0	0	
Konflik antar kelompok						
Saya menerima perbedaan pendapat demi mencapai tujuan	14	13	6	7	0	154
Bobot nilai	70	52	18	14	0	
Tidak semua karyawan menerima dengan baik metode kerja baru untuk menyelesaikan pekerjaan	11	16	8	5	0	153
Bobot nilai	55	64	24	10	0	
Masing masing unit kerja dalam perusahaan terdapat saling ketergantungan	6	9	22	3	0	141

dengan unit kerja lainnya						
Bobot nilai	30	36	66	9	0	
Total skor						1.407
Skor tertinggi						168
Skor terendah						141
Kriteria penilaian						Baik

Sumber: Data Olahan, 2022

Dari tabel diatas dapat presentase tertinggi berada pada indikator yaitu Konflik kerja yang di lakukan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru adalah saya merasakan komunikasi komunikasi yang terjadi antara pegawai terjalin dengan baik dengan skor 272. Dan yang paling rendah berada pada masing masing unit kerja dalam perusahaan terdapat saling ketergantungan dengan unit kerja lainnya dengan skor 141.

Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

Skor Maksimal: $\sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$

$$9 \times 5 \times 40 = 1.800$$

Skor minimal: $\sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden}$

$$9 \times 1 \times 40 = 360$$

Rata-rata: $\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$

5

$$: \frac{1.800-360}{5}$$

5

$$: 288$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel pengawasan kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru dapat di tentukan di bawah ini:

Sangat Baik : 1.800 – 1.047

Baik : 1.047 – 1.512

Cukup Baik : 1.512 - 288

Tidak Baik : 288 - 360

Sangat Tidak Baik : 360 – 288

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel Konflik Kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru adalah sebesar 1.047 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.047 – 1.512 yang termasuk kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Konflik Kerja yang di dihasilkan telah baik yang di karenakan jarang terjadinya konflik kerja dalam penyelesaian pekerjaan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru. Karyawan yang bekerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru sudah terlatih dengan baik sehingga kemunculan konflik dalam bekerja jarang terjadi pada diri karyawan.

4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Stress Kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru

Stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seorang akibat individu yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan. Stres juga dapat berakibat

buruk bagi kesehatan tubuh seperti timbulnya penyakit. Stres kerja juga didefinisikan sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang di alami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

1. Kurang Yakin Dengan Kualitas Pekerjaan Saya

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat di ukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang di lakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.17

Kurang Yakin Dengan Kualitas Pekerjaan Saya

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	19	47,5
2	Setuju	13	32,5
3	Cukup setuju	7	17,5
4	Tidak setuju	1	2,5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer,2022

Berdasarkan tabel di atas di ketahui tanggapan responden mengenai kualitas pekerjaan dengan unit kerja lainnya sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 19 orang atau 47,5% karyawan menjawab sangat sesuai. 13 orang atau 32,5% menjawab setuju, 7 orang atau 17,5 menjawab cukup setuju, 1 orang atau 2,5% karyawan menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah sangat sesuai, hal ini di karenakan dengan

banyaknya tuntutan kerja dan target yang harus dicapai sehingga membuat sebagian karyawan menjadi kurang percaya diri.

2. Peran Yang Di Terima Di Perusahaan Ini Sering Bertentangan Satu Sama Lain

Peran karyawan sangat penting terhadap kemajuan perusahaan. Maka dari itu karyawan harus melaksanakan peran sesuai dengan yang telah diberikan apabila karyawan bekerja tidak sesuai dengan peran atau bertentangan dengannya akan merugikan perusahaan dan menghambat perkembangan perusahaan. berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.18
Peran Yang Diterima Di Perusahaan Ini Sering Bertentangan Satu Sama Lain

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	6	15
2	Setuju	28	70
3	Cukup setuju	3	7,5
4	Tidak setuju	2	5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas di ketahui tanggapan responden mengenai bertentangan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 6 orang atau 15% karyawan menjawab sangat sesuai. 28 orang atau 70% karyawan menjawab setuju, 3 orang atau 7,5% karyawan menjawab cukup setuju, 2 orang atau 5% karyawan menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini di karenakan bahwa masih ada

sebagian karyawan yang merasa peran yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan yang mereka inginkan. Misalnya posisi sekarang menjadi marketing yang di inginkan menjadi teller.

3. Memiliki Banyak Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan

Tanggung jawab adalah suatu keadaan yang mana seseorang harus menjamin segala sesuatu (proses, hasil akhir, dan sebagainya). Bila jaminan itu tidak sesuai dengan diucapkannya maka ia dapat di perkarakan atau di salhkan atau di tuntutan. Tanggung jawab merupakan kewajiban seseorang karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya dengan baik sesuai dengan peraturan. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.19

Memiliki Banyak Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	10	25
2	Setuju	20	50
3	Cukup setuju	16	40
4	Tidak setuju	4	10
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui tanggapan responden mengenai tanggung jawab dalam bekerja sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 10 orang atau 25% karyawan menjawab sangat sesuai. 20 orang atau 50% karyawan menjawab setuju, 16 orang atau 40% persen menjawab cukup setuju, 4 orang atau 10% karyawan menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini di karenakan bahwa dalam setiap perusahaan mempunyai peraturan yang telah di tetapkan dan dengan itu setiap karyawan telah diberikan tanggung jawab sesuai dengan perannya masing-masing.

4. Memiliki Rekan Kerja Yang Kurang Mendukung

Dukungan sosial yang berasal dari rekan kerja merupakan sumber motivasi yang dapat membuat karyawan menghasilkan kinerja yang baik. Hubungan yang harmonis karyawan dengan rekan kerjanya akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk bekerja. Apabila diantara karyawan tidak saling memberi dukungan maka lingkungan kerja tidak kondusif. Berikut tabel di bawah ini.

Tabel 4.20

Memiliki Rekan Kerja Yang Kurang Mendukung

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	7	17,5
2	Setuju	25	62,5
3	Cukup setuju	8	20
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas di ketahui tanggapan responden mengenai rekan kerja yang kurang mendukung dalam sebuah pekerjaan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 7 orang atau 17,5% karyawan yang menjawab sangat sesuai. 25 orang atau 62,5% karyawan yang menjawab setuju, 8 orang atau 20% menjawab cukup setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini di karenakan di dalam perusahaan hendaknya karyawan saling memberikan dukungan terhadap karyawan lainnya, agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman. Begitu juga yang terjadi di Bank Syariah Indonesia masih ada sebagian karyawan yang kurang mendukung rekan kerja yang lain.

5. Keberhasilan Pegawai Lain Menjadi Pesaing Kinerja

Pesaing suatu proses sosial, dimana individu atau kelompok-kelompok manusia yang yang bersaing, mencari keuntungan melalui bidang-bidang kehidupan yang pada suatu masa tertentu menjadi pusat perhatian umum (baik perorangan maupun kelompok manusia). Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.21

Keberhasilan Pegawai Lain Menjadi Pesaing Kinerja

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	12	30
2	Setuju	20	50
3	Cukup setuju	5	12,5
4	Tidak setuju	3	7,5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui tanggapan responden mengenai pesaing dalam pekerjaan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 12 orang atau 30% karyawan menjawab sangat sesuai. 20 orang atau 50% karyawan menjawab setuju, 5 orang atau 12,5%

karyawan menjawab cukup setuju, 3 orang atau 7,5% karyawan menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini di karenakan bahwa di dalam perusahaan tersebut terdapat persaingan pekerjaan dalam mencapai keberhasilan sebuah pekerjaan.

6. Target Perusahaan dan Tuntutan Tugas Terlalu Tinggi

Target dan tuntutan kerja yang tinggi akan membuat karyawan stres dan tidak fokus bekerja. Tuntutan kerja yang tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja karyawan. Semakin tinggi tuntutan kerja dan target kerja tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.22

Target Perusahaan Dan Tuntutan Tugas Terlalu Tinggi

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	29	72,5
2	Setuju	6	15
3	Cukup setuju	5	12,5
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas di ketahui tanggapan responden mengenai tuntutan tugas yang terlalu tinggi sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 29 orang atau 72,5% karyawan menjawab sangat sesuai. 6 orang atau 15% karyawan yang menjawab setuju, 5 orang atau 12,5% karyawan yang menjawab cukup setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah sangat sesuai, hal ini di karenakan di dalam setiap perusahaan mempunyai standar target yang harus di capai. Dan di Bank Syariah Indonesia ini setiap karyawan mempunyai target yang harus mereka capai setiap bulannya.

7. Tidak Mempunyai Cukup Waktu Untuk Menyelesaikan Pekerjaan

Kinerja yang sesuai pada prosedur perusahaan dapat membuat pekerjaan selesai dengan baik dan sesuai target. Berikut tabel di bawah ini :

Tabel 4.23

Tidak Mempunyai Cukup Waktu Untuk Menyelesaikan Pekerjaan

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	10	25
2	Setuju	18	45
3	Cukup setuju	9	22,5
4	Tidak setuju	3	7,5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 10 orang atau 25% karyawan menjawab sangat sesuai. 9 orang atau 22,5% karyawan menjawab setuju, 18 orang atau 45% menjawab cukup setuju, 3 orang atau 7,5% karyawan menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah cukup setuju, hal ini di karenakan masih ada

sebagian karyawan menunda pekerjaan yang pada akhirnya menumpuk pekerjaan.

8. Pimpinan Melakukan Pengawasan Dengan Berlebihan

Sikap seseorang yang harus mampu menumbuhkan dan mengembangkan segala yang terbaik dalam diri para bawahannya. Pimpinan yang baik untuk masa kini adalah orang yang religius dalam artian menerima kepercayaan meskipun sendiri mungkin menolak ketentuan ide yang berlainan. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.24

Pimpinan Melakukan Pengawasan Dengan Berlebihan

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	8	20
2	Setuju	17	42,5
3	Cukup setuju	10	25
4	Tidak setuju	5	12,5
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai atasan terlalu berlebihan melakukan pengawasan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 8 orang atau 20% karyawan menjawab sangat sesuai. 17 orang atau 42,5% karyawan menjawab setuju, 10 orang atau 25% menjawab cukup setuju, 5 orang atau 12,5% karyawan menjawab tidak setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini di karenakan atasan bersikap lebih

dalam mengawasi untuk memastikan aktivitas yang sedang berjalan sesuai dengan tujuan, rencana dan standar organisasi.

9. Merasa Sulit Menyelesaikan Masalah

Jika kamu merasa sulit menyelesaikan permasalahan dengan rekan kerja, maka tidak ada salahnya untuk melibatkan orang ketiga. Orang ketiganya siapa saja boleh, bisa rekan kerja yang lain, menejer atau atasan yang lain. Agar permasalahan yang terjadi bisa mendapat solusi dan penyelesaian yang baik. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.25

Merasa Sulit Menyelesaikan Masalah

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	10	25
2	Setuju	18	45
3	Cukup setuju	12	25
4	Tidak setuju	0	0
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai sulit menyelesaikan masalah dengan rekan kerja sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 10 orang atau 25% karyawan menjawab sangat sesuai. 18 orang atau 45% karyawan menjawab setuju, 12 orang atau 25% menjawab cukup setuju.

Jadi dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini di karenakan apabila adanya masalah

antara karyawan. Karyawan tersebut selalu menceritakan masalah nya kepada karyawan lain.

10. Sulit Mengendalikan Diri Ketika Terjadi Selisih Paham Dengan Atasan

Perselisihan atau konflik memang hal yang bisa terjadi dimana saja dan kapan saja. Perbedaan karakter, ketidak sesuaian pendapat dan persepsi atau suatu hal yang bisa menyebabkan perselisihan dalam mengatasi perselisihan dengan atasan dan bawahan adalah sama-sama mencari solusi terbaik. Baik atasan maupun setiap aspirasi. Setelah itu pikirkan solusi berdasarkan masukan masing-masing pihak. Berikut tabel di bawah ini:

Tabel 4.26
Sulit Mengendalikan Diri Ketika Terjadi Selisih Paham Dengan Atasan

No	Alternatif jawaban responden	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat sesuai	10	25
2	Setuju	15	37,5
3	Cukup setuju	9	22,5
4	Tidak setuju	6	15
5	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	40	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas di ketahui bahwa tanggapan responden mengenai selisih paham dengan atasan sebanyak 40 responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 10 orang atau 25% menjawab sangat sesuai. 15 orang atau 37,5% karyawan menjawab setuju, 9 orang atau 22,5% karyawan menjawab cukup setuju.

Jadi dapat di simpulkan mayoritas responden mengenai tanggapan tersebut ialah setuju, hal ini di karenakan bahwa konflik memiliki pengaruh

yang cukup besar terhadap kinerja seseorang, terutama apabila konflik yang terjadi dengan atasan. Mengatasi konflik memang tidak mudah terutama bagi yang kurang peka terhadap lingkungan. Walaupun seperti itu butuh penyelesaian terbaik agar pekerjaan bisa berjalan lancar.

Tabel 4.27
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel
Stres Kerja (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Sudirman 2 Pekanbaru

Variabel Stres Kerja	Skor					Skor
	5	4	3	2	1	
Beban Kerja						
1 Saya kurang yakin dengan kualitas pekerjaan saya	19	13	7	1	0	170
Bobot nilai	95	52	21	2	0	
Peran yang saya terima di perusahaan ini sering bertentangan satu sama lain	6	28	3	2	0	153
Bobot nilai	30	112	9	4	0	
Saya memiliki banyak tanggung jawab dalam pekerjaan	10	20	16	4	0	186
Bobot nilai	50	80	48	8	0	
Saya memiliki rekan kerja yang kurang mendukung saya	7	25	8	0	0	158
Bobot nilai	34	100	24	0	0	
Keberhasilan pegawai lain menjadi pesaing kinerja saya	12	20	5	3	0	155
Bobot nilai	60	80	15	6	0	
Sikap Pimpinan						
Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi	29	6	5	0	0	184
Bobot nilai	145	24	15	0	0	
Saya tidak punya cukup waktu menyelesaikan pekerjaan	10	9	18	3	0	146
Bobot nilai	50	36	54	6	0	
Pimpinan saya melakukan pengawasan dengan	8	17	10	5	0	148

berlebihan						
Bobot nilai	40	68	30	10	0	
Kondisi Lingkungan kerja						
Saya merasa sulit menyelesaikan masalah dengan rekan kerja	10	18	12	0	0	232
Bobot nilai	50	72	90	20	0	
Saya sulit mengendalikan diri ketika terjadi selisih paham dengan atasan	10	15	9	6	0	149
Bobot nilai	50	60	27	12	0	
Total Skor						1.607
Skor Tertinggi						232
Skor Terendah						148
Kriteria Penilaian						Baik

Sumber: Data Olahan, 2022

Dari tabel di atas dapat di lihat presentase tertinggi pada indikator yaitu Stres Kerja yang di lakukan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru lingkungan kerja dengan skor 232. Dan yang paling rendah berada pada indikator karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru beban kerja yang rendah dengan skor 148.

Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

Skor Maksimal: $\sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{responden}$

$$10 \times 5 \times 40 = 2.000$$

Skor Minimal: $\sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{responden}$

$$10 \times 1 \times 40 = 400$$

Rata – rata : Skor Maksimal – Skor Minimal

5

$$: \underline{2.000 - 400}$$

5

: 320

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel Stres Kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru dapat di tentukan di bawah ini:

Sangat baik : 2.000 – 1.690

Baik : 1.690 – 800

Cukup baik : 800 – 320

Tidak baik : 320 - 400

Sangat tidak baik : 400 – 320

Berdasarkan data tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel Stres Kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru sebesar 1.690 pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.690 – 800 yang termasuk kategori baik. Hal ini bahwa hasil tanggapan responden menilai bahwa Stres Kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dimana skor tertinggi sebesar 232 pada tanggapan responden tentang kondisi lingkungan kerja , sementara nilai skor terendah sebesar 148 pada tanggapan responden tentang beban kerja.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis konflik kerja dan stres kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru. Dengan melihat konflik kerja dan stres kerja terhadap karyawan, maka akan di lihat juga bagaimana cara perusahaan untuk mengatasi konflik kerja dan stres kerja karyawan.

Permasalahan yang terjadi pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru adalah tekanan dan tuntutan pekerjaan yang tinggi, masalah pribadi karyawan yang di bawa ke dalam pekerjaan juga dapat menimbulkan perselisihan. Dengan adanya konflik kerja akan berpengaruh pada pekerjaan karyawan. Karyawan yang sering marah atau emosional akan membuat rekan sekerjanya merasa tidak nyaman. Ketika karyawan merasa saling tertekan maka konsentrasi pekerjaan akan menurun sehingga kualitas pekerjaan yang mereka hasilkan akan menurun juga dengan adanya konflik antar karyawan dan tuntutan terus menerus dari atasan akan menyebabkan karyawan menjadi stres

Skor presentase tertinggi berada pada indikator kondisi lingkungan kerja PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru merasa sulit menyelesaikan masalah dengan rekan kerja, hal ini di karenakan bahwa sebagian karyawan yang mempunyai permasalahan dengan rekan kerjanya selalu menceritakan permasalahannya dengan karyawan lain maka permasalahan yang terjadi tidak akan selesai, dan apabila permasalahannya itu tidak terselesaikan maka yang menyelesaikan atasan.

Skor presentase terendah berada pada indikator konflik antar kelompok PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru masing-masing unit kerja di perusahaan saling ketergantungan, hal ini di karenakan, setiap pekerjaan dalam satu perusahaan saling berkaitan, maka dengan itu setiap karyawan hendaknya selalu kerja sama. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian yang di lakukan oleh Ferdian Fatikhin, Djmhur Hamid, M. Djudi Mukzam, 2017 yang berjudul pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja

karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Sukarno Hatta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan stres kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka yang akan di jadikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Konflik kerja dan stres kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru ini berada kategori baik.
2. Diduga terdapat konflik kerja dan stres kerja, maka dapat disimpulkan semakin tinggi konflik kerja maka stres kerja karyawan akan meningkat, dengan ini maka akan mengakibatkan pekerjaan tidak tercapai dengan maksimal.
3. Skor presentase tertinggi konflik kerja berada pada indikator komunikasi kerja PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru mempunyai perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan, hal ini di karenakan sesama karyawan perlu mengenali ide orang lain, menyuarakan pendapat mereka sendiri, dan mengumpulkan ide untuk mendapatkan solusi yang baik.
4. Skor terendah konflik kerja berada pada indikator konflik antar kelompok PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru terdapat saling ketergantungan dengan unit kerja lainnya, hal ini di karenakan setiap dalam perusahaan saling berkaitan maka dengan itu setiap karyawan hendaknya saling kerja sama.

5. Skor presentase tertinggi stres kerja berada pada indikator kondisi lingkungan kerja PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru sulit menyelesaikan masalah dengan rekan kerja, hal ini dikarenakan sebagian karyawan yang mempunyai permasalahan dengan rekan kerja selalu menceritakan permasalahannya dengan karyawan lainnya.
6. Skor terendah stres kerja berada pada indikator sikap pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Pekanbaru pimpinan saya melakukan pengawasan dengan berlebihan, hal ini dikarenakan atasan bersikap lebih dalam mengawasi untuk memastikan aktivitas yang sedang berjalan sesuai dengan tujuan, rencana dan standar organisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka adapun saran-saran oleh peneliti dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagi pemimpin perusahaan agar memberikan kenyamanan, dan pengarahan yang baik kepada setiap karyawan agar tidak timbul konflik kerja dan stres kerja antar karyawan, guna untuk menjalin keakraban antar karyawan dengan atasan maupun karyawan dengan karyawan lainnya.
2. Bagi perusahaan pengelolaan konflik dan stres yang baik akan membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik, salah satu hal yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan beberapa kegiatan yang bersifat positif dalam mengurangi beban atau stres karyawan seperti melakukan kegiatan relaksasi rutin bagi karyawan setiap minggunya.

3. Bagi perusahaan lebih berperan aktif dan tanggap untuk memperkenalkan budaya organisasi, hal ini perlu dilakukan karena kebiasaan karyawan baru masih membawa budaya organisasi di perusahaan tempat sebelumnya bekerja.
4. Kepada peneliti selanjutnya di harapkan dapat mengembangkan lagi penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi tingginya kinerja.



DAFTAR PUSTAKA

- Ana Catur, (2015). *Hubungan antara penyesuaian diri dalam lingkungan kerja denaan Konflik Kerja*. Jakarta
- Anwar Prabu, Mangkunegara, (2014), *evaluasi kinerja sumber daya manusia*, cetak ke tujuh, Bandung: Refika asitama
- Effendi, Usman. (2015). *Asas manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers
- Handoko, (2017), *manajemen sumber daya manusia*. Edisi Revisi Jakarta Bumi Aksara. *Metedologi Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta : P Gramedia Pustaka
- Hasibuan, Melayu S. P, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
Jakarta: grava media
- M. T , Bintoro, dan Daryono.2017, *manajemen penilaian kinerja karyawan*.
- Mangkunegara, (2013), *manajemen sumber daya manusia perusahaan*, Bandung: remaja rosda karya
- Marwansyah, (2014), *manajemen sumber daya manusia*, Bandung: alfabeta
- Priyono, dan Marnis.2016.*manajemen sumber daya manusia*, Surabaya: Zifatama publisher.
- Rivai, veitza, (2014), *manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*, cetak ke enam, Jakarta: PT Raja Gravindo
- Sari, R.P. (2015). *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Jambuluwuk Maliboro Butique hotel Yogyakarta*, skripsi. Yogyakarta; Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan Ke – 5. Bandung: Alfabeta.
- Williams. *Bintoro dan daryanto manajemen penilaian kinerja karyawan*. 20017. Yogyakarta : grava media
- Zainal,dkk. 2014. *Menejemen Konflik Kerja*. Yogyakarta : grava media