



SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA PEKANBARU

*Disusun dan diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau*



OLEH :

ANNISA RACHMI APRILIA

185210428

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

2023

ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kahrudin 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 : Annisa Rachmi Aprilia
PM : 185210428
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

Disahkan Oeh:

PEMBIMBING

Deswarta, SE., MM.

KETUA PRODI

DEKAN

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



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

ISLAM RIAU



YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA 2022/2023

NPM : 185210428
 Nama Mahasiswa : ANNISA RACHMI APRILIA
 Dosen Pembimbing : Deswarta SE., MM
 Program Studi : MANAJEMEN
 Judul Tugas Akhir : "Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru"
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : "THE EFFECT OF WORK STRESS AND WORK CONFLICT ON THE PERFORMANCE OF LIFE INSURANCE EMPLOYEES WITH BUMIPUTERA PEKANBARU"

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	Senin 28 Maret 2022	Pengajuan judul ke pembimbing	• Konsultasi judul	
2	Rabu 22 Juni 2022	Diskusi ke pembimbing tentang proposal	• Lanjutkan proposal	
3	Jumat 24 Juni 2022	Penambahan Materi	• Tentang Proposal	
4	Jumat 1 Juli 2022	Pembimbing memberikan ACC SEMINAR PROPOSAL	• ACC Proposal	
5	Rabu 24 Agustus 2022	Ujian seminar proposal dengan saran dan revisi dari Pembimbing, penguji 1 dan penguji 2	• Penambahan Materi	
6	Selasa 13 September 2022	Penguji 1 memberikan ACC Revisi Seminar Proposal	• Lanjutkan ke tahap skripsi	
7	Jumat 9 September 2022	Penguji 2 memberikan ACC Revisi Seminar Proposal	• Lanjutkan ke tahap skripsi	
8	Jumat 30 September 2022	Pembimbing memberikan ACC KUISIONER	Melanjutkan menyebarkan kuisioner	
9	Jumat 18 Desember 2022	Pembimbing memberikan ACC Seminar Hasil	LANJUT DAFTAR SEMINAR HASIL	
10	Senin 30 Januari 2023	UJIAN SEMINAR HASIL (SIDANG SKRIPSI)	UJIAN SEMINAR HASIL (SIDANG SKRIPSI)	



Pekanbaru, 25 Februari 2023
Wakil Dekan I



MTG1MJEWJUY



(Dina Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CA)

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan koplinnya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU



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 UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 125/KPTS/FE-UIR/2023, Tanggal 30 Januari 2023, Maka pada Hari 30 Januari 2023 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi Manajemen Tahun Akademis 2022/2023.

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Nama | : Annisa Rachmi Aprilia |
| 2. NPM | : 185210428 |
| 3. Program Studi | : Manajemen |
| 4. Judul Skripsi | : Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru |
| 5. Tanggal Ujian | : 30 Januari 2023 |
| 6. Waktu Ujian | : 60 menit |
| 7. Tempat Ujian | : Ruang 2 |
| 8. Yudicium/Nilai | : Lulus (A-) 82,42 |
| 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.
Kaprodi Manajemen

Dosen Penguji

1. Deswarta, SE., MM.
2. Kamar Zaman, SE., MM.
3. Hamsal, SE., MM

Notulen

1. #N/A

Pekanbaru, 30 Januari 2023

Mengetahui

Dekan,



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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor: 419/Kpts/FE-UIR/2022
TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Membaca :** Surat Penetapan Ketua Program Studi Manajemen tanggal, 2022-04-07 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Menimbang :** Bahwa dalam membantu Mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga mendapat hasil yang baik, perlu ditunjuk dosen pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap Mahasiswa tersebut
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor : 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 5. SK. Dewan Pimpinan YLPI Riau Nomor : 106/Kpts. A/YP/VI/2017 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Riau Periode. 2017-2021
 6. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau.
 7. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing tugas akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau
a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
1. Mengangkat Saudara yang tersebut namanya dibawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu :

No.	Nama	Jabatan Fungsional	Keterangan
1.	Deswarta, SE., MM.	Asisten Ahli	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah :

Nama : Annisa Rachmi Aprilia

N P M : 185210428

Jurusan/Jenjang Pendd. : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

3. Tugas Pembimbing berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau.

4. Dalam pelaksana bimbingan supaya memperhatikan Usul dan Saran dari Forum Seminar Proposal, kepada Dosen pembimbing diberikan Honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali.

Kutipan : disampaikan kepada Ybs untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di: Pekanbaru
Pada Tanggal: 12 April 2022

Dekan



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

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Kepada Yth. Ketua Program Studi EP, Manajemen dan Akuntansi
2. Arsip File : SK.Dekan Kml Haj



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR: 125/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 komprehensif 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/II/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 : Annisa Rachmi Aprilia

NPM : 185210428

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

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

No.	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1.	Deswarta, SE., MM.	Penata Muda Tk. 1, C/b	Materi	Ketua
2.	Kamar Zaman, SE., MM.	Penata, C/c	Sistematika	Sekretaris
3.	Hamsal, SE., MM	Penata Muda Tk I C/b	Methodologi	Anggota
4.			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 : 30 Januari 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

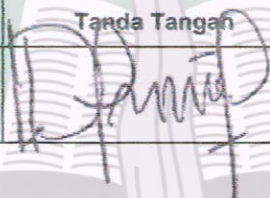
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674574 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Annisa Rachmi Aprilia
NPM : 185210428
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru
Hari/Tanggal Seminar : 30 Januari 2023
Tempat : Ruang 2
Dosen Pembimbing

No.	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Deswarta, SE., MM.		

Dosen Pembahas/Penguji

No.	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Kamar Zaman, SE., MM.		
2.	Hamsal, SE., MM		

Hasil Seminar : Lulus dengan perbaikan (Total Nilai 80.50)

Mengetahui
An. Dekan

Pekanbaru, 30 Januari 2023
Ketua Prodi

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

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

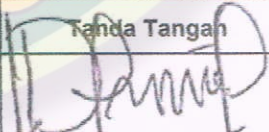
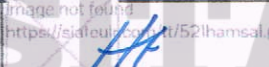
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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 PROPOSAL

Nama : Annisa Rachmi Aprilia
NPM : 185210428
Judul Proposal : Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru
Penguji : 1. Kamar Zaman, SE., MM.
2. Hamsal, SE., MM
Hari/Tanggal Seminar : 24 Agustus 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.	Deswarta, SE., MM.	Ketua	
2.	Kamar Zaman, SE., MM.	Anggota	
3.	Hamsal, SE., MM	Anggota	



Mengetahui
Dekan Bidang Akademis

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

Pekanbaru, 24 Agustus 2022
Sekretaris

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 874674 Fax. +62 761 874681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Annisa Rachmi Aprilia
NPM : 185210428
Program Studi : Manajemen
Topik : MSDM Sektor Nir Laba
Pembimbing : Deswarta, SE., MM.

Pekanbaru, 28 Maret 2022

Menyetujui,



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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :
PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



Pekanbaru, 12 April 2022

Di -
Tempat



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



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوِيَّةُ

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
mencerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

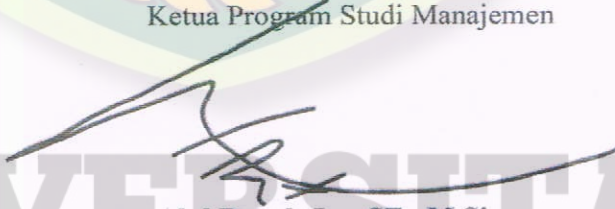
NAMA : ANNISA RACHMI APRILIA
NPM : 185210428
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN ASURANSI JIWA
BERSAMA BUMIPUTERA PEKANBARU
PEMBIMBING : DESWARTA, SE., MM.

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 21% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

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

Pekanbaru, 29 November 2022

Ketua Program Studi Manajemen


Abd Razak Jer, SE., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini, skripsi ini adalah asli dan 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 tanpa bantuan pihak lain manapun, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat, karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan 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 tinggi ini.

Pekanbaru, 25 Februari 2023

Saya Yang Membuat Pernyataan



(Annisa Rachmi Aprilia)

ISLAM RIAU

ABSTRAK

PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA PEKANBARU

Oleh :

ANNISA RACHMI APRILIA

NPM : 185210428

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Populasi pada penelitian ini sebanyak 44 karyawan. Pengambilan sampel menggunakan metode *sensus* dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Jenis dan sumber data adalah data primer dan sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

Kata Kunci : Stres Kerja, Konflik Kerja, dan Kinerja Karyawan.

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK STRESS AND WORK CONFLICT ON THE PERFORMANCE OF LIFE INSURANCE EMPLOYEES WITH BUMIPUTERA PEKANBARU

By :

ANNISA RACHMI APRILIA

185210428

This research was conducted to obtain information about the effect of work stress and work conflict on employee performance at the Joint Bumiputera Life Insurance Company Pekanbaru. The research method used is descriptive quantitative method, and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The population in this study were 44 employees. Sampling used the census method where the entire population was taken as a sample of 44 people. Types and sources of data are primary and secondary data, while data collection techniques use questionnaires, interviews, documentation. Data analysis used in this research is descriptive method and quantitative method. The results showed that work stress and work conflict had a negative and significant simultaneous effect on the performance of employees of the Pekanbaru Bumiputera Joint Life Insurance.

Keywords: Work Stress, Work Conflict and Employee Performance.

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, sebab rahmat dan karunia-Nya jugalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu shalawat beriringkan salam juga dikirimkan kepada rasul junjungan alam yakni Baginda Muhammad SAW yang telah mengantarkan umatnya dari alam kegelapan sampai generasi yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru”**.

Adapun maksud dan tujuan penulis skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak melibatkan berbagai pihak yang telah membimbing dan membantu penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
2. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.



3. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
4. Bapak Deswarta, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan saran serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuannya kepada penulis selama proses perkuliahan. Semoga semua ilmu yang diberikan selalu dalam keberkahan Allah SWT, sehingga dapat berguna dikemudian hari. Seluruh pimpinan, staf tata usaha, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Yang teristimewah saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya yang tercinta Ayahanda Erizon dan Ibunda Yetti Dewi, serta paman-paman saya dan adek-adek saya yang telah mencurahkan kasih sayang, perhatian, dukungan, pengorbanan, serta mendoakan yang tiada hentinya selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih untuk kawan sekolah ku Arsyah, Evi, Ella, Sekar, Syahputri, Rauda, Yogi yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Terimakasih kepada bestie ku Nia, Tiara, Tia, Sri, Nandra terima kasih atas do'a, nasehat, waktu yang telah diluangkan serta bantuan yang diberikan selama semester awal hingga saat ini yang selalu membantu dan mendukung penulis selama ini.



9. Seluruh teman-teman Mahasiswa Jurusan Manajemen angkatan 2018 yang telah berjuang dan berbagi bersama penulis selama masa perkuliahan.

10. Pihak lain yang sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan dan kebaikan yang telah kalian berikan kepada penulis, serta diberikan rahmat dan karunia-Nya Kepada kita semua, Amin.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga apa yang tertuang di dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan terimakasih atas kritik, saran dan masukan yang telah diberikan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 21 November 2022

Penulis,

ANNISA RACHMI APRILIA

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	12
2.1. Stres Kerja	12
2.1.1. Pengertian Stres Kerja.....	12
2.1.2. Faktor Penyebab Stres Kerja.....	13
2.1.3. Indikator Stres Kerja	17
2.1.4. Gejala-Gejala Stres Kerja	17
2.1.5. Dampak Yang Di Timbulkan Oleh Stres Kerja	18
2.1.6. Pendekatan Stres Kerja	20
2.2. Konflik Kerja.....	21
2.2.1. Pengertian Konflik Kerja	21
2.2.2. Indikator Konflik Kerja	23
2.2.3. Bentuk-Bentuk Konflik Kerja.....	24
2.2.4. Ciri-Ciri Konflik Kerja	25
2.2.5. Jenis-Jenis Konflik Kerja.....	26
2.2.6. Faktor Penyebab Konflik Kerja	26
2.3. Kinerja Karyawan.....	26
2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan	26
2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	28
2.3.3. Indikator Kinerja Karyawan	29



2.3.4. Dimensi Penilaian Kinerja	30
2.3.5. Tujuan Penilaian Kinerja	31
2.3.6. Jenis-Jenis Penilaian Kinerja	32
2.4. Penelitian Terdahulu.....	34
2.5. Kerangka Pemikiran	36
2.6. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Lokasi Penelitian	38
3.2. Operasional Variabel	38
3.3. Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1. Populasi.....	40
3.3.2 Sampel	41
3.4. Jenis dan Sumber Data	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera	47
4.1.2 Visi dan Misi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera	48
4.1.3 Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru	49
4.1.4 Tugas dan Wewenang Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Identitas Responden.....	53
4.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	53
4.2.3 Usia Responden	54
4.2.4 Tingkat Pendidikan Responden	55
4.2.5 Lama Bekerja Responden.....	56
4.3 Uji Instrumental.....	57
4.3.1 Uji Validitas.....	57
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.4. Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja (X1).....	60
4.4.1 Beban Kerja	61
4.4.2 Peran Dalam Organisasi.....	63



4.4.3 Hubungan Di Tempat Kerja.....	67
4.4.4 Pengembangan Karir.....	70
4.4.5 Struktur Dan Iklim Organisasi	74
4.5 Analisis Deskriptif Variabel Konflik Kerja (X2)	78
4.5.1 Komunikasi Kerja	78
4.5.2 Struktur Kerja	82
4.5.3 Faktor Personal	86
4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y)	92
4.6.1 Aspek Kuantitas.....	92
4.6.2 Aspek Kualitas.....	96
4.6.3 Ketepatan Waktu.....	100
4.7 Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.....	107
4.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda	107
4.7.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	109
4.7.3 Pengujian Hipotesis	110
4.7.3.1 Uji Simultan (Uji F)	110
4.7.3.2 Uji Parsial (Uji t).....	112
4.8 Pembahasan	113
BAB V PENUTUP	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	121

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK:

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru	4
Tabel 1.2 Data Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru	5
Tabel 1.3 Data Nasabah dan Total Klaim nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru Tahun 2018-2021	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	56
Tabel 4.5 Uji Validitas Stres Kerja (X1)	58
Tabel 4.6 Uji Validitas Konflik Kerja (X2).....	58
Tabel 4.7 Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Pekerjaan Yang Diberikan Diluar Dengan Kemampuan Karyawan.....	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Tuntutan Pekerjaan Yang Dibebankan Tidak Sesuai Dengan Job Description Yang ada	63
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Saya Mengalami Ketidakpastian Dan Kurangnya Informasi Peran Pekerjaan	64
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Harapan Yang Saya Ingin Dalam Menjalani Pekerjaan Sulit Tercapai	65
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab Dalam Menjalani Pekerjaan Sangat Memberatkan	66
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Hubungan Saya Dengan Atasan Mengganggu Saya Dalam Menjalani Pekerjaan.....	68



Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Hubungan Dengan Rekan Kerja Kurang Mendukung Saya Dalam Menjalani Aktivitas Pekerjaan.....	69
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang Pendidikan Yang Saya Peroleh Belum Mampu Mengembangkan Karir Saya	70
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Mutasi Karyawan Tidak Diperlukan Untuk Mengembangkan Karir Saya	72
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Tentang Setiap Karyawan Belum Memperoleh Peluang Yang Sama Dalam Promosi Jabatan	73
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Tentang Saya Sulit Mendapatkan Kesempatan Untuk Berpartisipasi Di Perusahaan Ini	75
Tabel 4.20 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden berdasarkan Variabel Stres Kerja (X1) Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.....	76
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Sering Mengalami Kesalahpahaman Dalam Bekerja.....	79
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Mempunyai Perbedaan Pendapat Dalam Menyelesaikan Masalah.....	80
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memiliki Bahasa Yang Sulit Di Pahami Sehingga Komunikasi Tidak Lancar	81
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Tugas Yang Diberikan Kepada Karyawan Melebihi Beban Kerja.....	83
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Tentang Ketidaksesuaian Tujuan Dengan Tugas Yang Diberikan.....	84
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Ketergantungan Aturan Yang Terlalu Keras Dan Kaku Diterapkan Di Perusahaan	85
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Tentang Ada Perbedaan Sistem Nilai Individual Yang Berkaitan Dengan Bidang Pekerjaan.....	87
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Tentang Sikap Kerja Karyawan Kurang Mematuhi Perintah Kerja Atasan	88
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Intelektual Karyawan Tidak Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan.....	89



Tabel 4.30 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden berdasarkan Variabel Konflik Kerja (X2) Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru	90
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Tentang Proses Kerja Sudah Berbasis Standard Operating Procedure (SPO).....	93
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Tentang Saya Dapat Meminimalisir Jumlah Kesalahan Dalam Menjalankan Pekerjaan.....	94
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Tentang Saya Menerima Jumlah Pemberian Pelayanan Dalam Bekerja.....	96
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Tentang Saya Melaksanakan Ketepatan Kerja Yang Tepat Waktu.....	97
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Tentang Saya Bekerja Di Perusahaan Yang Kualitas Kerjanya Bagus	98
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Tentang Saya Dapat Menganalisis Data Atau Informasi Tentang Karyawan	99
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Tentang Saya Selalu Datang Dan Pulang Tepat Waktu Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku	101
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Tentang Saya Bisa Menyelesaikan Pekerjaan Yang Diberikan Tepat Waktu.....	102
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Tentang Saya Selalu Taat Terhadap Peraturan Yang Berlaku Di Perusahaan	103
Tabel 4.40 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden berdasarkan Variabel Kinerja Karyawan (Y) Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru	105
Tabel 4.41 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru	108
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary ^b	109
Tabel 4.43 Hasil Uji F (Simultan) ANOVA ^a	111
Tabel 4.44 Hasil Uji T (Parsial)	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera.....	50



UNIVERSITAS ISLAM RIAU





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen merupakan suatu proses yang dibutuhkan dalam dunia perusahaan karena terdapat langkah-langkah atau tahapan-tahapan dalam proses manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan tersebut secara efektif dan efisien. Manajemen perlu dilakukan guna mencapai tujuan atau target individu atau kelompok dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dari sebuah perusahaan, dan kekuatan sumber daya tersebut tidak dapat diperkirakan karena memiliki hak cipta dan karya seperti bakat, tenaga, dan kreativitas.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam sebuah organisasi. Karena organisasi terdiri dari sekelompok individu yang bekerja keras untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, dan berstruktur yang mengambil sumber daya dari lingkungan dan memprosesnya untuk menciptakan hasil (Laudon, 2015). Bumiputera memelopori industri asuransi jiwa di Indonesia dan tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia hingga saat ini.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan di Magelang,



Jawa Tengah pada 12 februari 1912. Bumiputera juga merupakan perusahaan asuransi mutual, yang dimiliki dan dioperasikan oleh pemegang polis Indonesia untuk kepentingan pemegang polis Indonesia dan dibangun berdasarkan tiga pilar yaitu mutualisme, idealisme dan profesionalisme. Perusahaan ini terdaftar dilindungi dan diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK). Produk yang ditawarkan oleh Asuransi Bumiputera yang berhubungan dengan dana sekolah, dana pensiun, dana investasi, dan dana kesehatan. Bumiputera menyadari pentingnya hubungan personal antara nasabah dan penasehat finansial mereka, serta menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan solusi khusus untuk memenuhi semua kebutuhan asuransi nasabah melalui pelayanan terbaik yang diberikan oleh sumber daya manusia yang berkompeten dan beretika dalam komunikasi secara personal.

Dalam hal ini untuk meningkatkan kinerja pasti ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu sendiri, Seperti stres kerja dan konflik kerja. Definisi stres kerja menurut Vanchapo (2020:37) adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian dihadapinya. Stres juga bisa diartikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Jadi sebenarnya stres merupakan sesuatu yang sangat ilmiah. Kondisi pekerjaan yang tidak memungkinkan bisa menyebabkan stres, tergantung seberapa besar kemampuan karyawan dalam menerimanya.

Konflik merupakan perbedaan atau pertentangan antar individu atau kelompok sosial yang terjadi karena perbedaan kepentingan, serta adanya



usaha memenuhi tujuan dengan jalan menentang pihak lawan disertai dengan ancaman atau kekerasan (Soerjono Soekanto, 2006:91). Dapat disimpulkan bahwa konflik adalah suatu keadaan yang disebabkan oleh adanya pertentangan antara kehendak, nilai atau tujuan yang ingin dicapai yang menimbulkan situasi tidak nyaman dalam diri individu maupun kelompok. Situasi konflik yang terjadi pada karyawan tersebut dapat berdampak pada suasana kerja yang tidak nyaman sehingga kinerja karyawan bisa saja menurun.

Semakin berkembang suatu organisasi, semakin melibatkan tenaga kerja untuk mendukung kelancaran organisasi, selain berfokus pada faktor-faktor produksi lainnya. Jika kita berbicara tentang produk dan jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi, maka hal itu tidak akan terlepas dari permasalahan kinerja.

Kinerja adalah suatu cara yang digunakan untuk menunjukkan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dan wewenangnya. Selain itu Kinerja merupakan suatu konsep yang bersifat universal yang merupakan efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Karena keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas dan kinerja karyawan yang ada didalamnya.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru sedang mengalami stres kerja dan konflik kerja yang tinggi. Sebuah perusahaan yang bergerak di



bidang jasa, karyawan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga pengelolaan karyawan menjadi prioritas dan harus konsisten dalam pelaksanaannya. Manajemen suatu perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat mengembangkan cara-cara baru untuk mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja yang maksimal dan baik. Dan mengembangkan potensi mereka untuk memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Berikut adalah jumlah data karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru :

Tabel 1.1
Data karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

No	Bagian	Jumlah (orang)
1	Kepala Cabang	1
2	Kepala Unit Administrasi & Keuangan	1
3	Staf Administrasi & Keuangan	6
4	Kasir	2
5	Supervisor	4
6	Marketing	30
Total		44

Sumber : Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat jumlah karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru sebanyak 44 karyawan. Masing-masing karyawan memiliki bagiannya. Karyawan yang paling banyak dibagian marketing yang berjumlah 30 orang. Marketing bertugas mencari nasabah sebanyak-banyaknya. Semakin banyak nasabah yang masuk asuransi semakin bagus kinerja marketing terhadap perusahaan. Dan peran supervisor sebagai pengawas atau pemantau serta mengatur rekan kerja bawahaannya yaitu marketing dalam hal kinerja untuk mengerjakan pekerjaan yang ditugaskan



kepada mereka. Jam kerja karyawan Asuransi Bumiputera Pekanbaru Hari Senin-Jumat dari jam 07.30-16.30 WIB.

Kinerja karyawan yang baik selalu memberikan kontribusi yang positif. Pada umumnya kinerja karyawan dapat dinilai dari peningkatan rating atau laporan keuangan dari perusahaan. Jika perusahaan mengalami profit terus menerus, maka kinerja karyawan dinilai memberikan kontribusi positif. Untuk mencapai kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan memiliki persyaratan normal yang akan menciptakan kriteria, metode, proses yang seragam tanpa perbedaan antara karyawan. Berikut ini adalah data kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru :

Tabel 1.2
Data Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru Tahun 2021

Bulan	Target	Realisasi	Persentase
Januari	Rp 409.000.000,00	Rp 140.000.000,00	34%
Februari	Rp 409.000.000,00	Rp 130.000.000,00	32%
Maret	Rp 409.000.000,00	Rp 140.000.000,00	34%
April	Rp 409.000.000,00	Rp 110.000.000,00	27%
Mei	Rp 409.000.000,00	Rp 120.000.000,00	29%
Juni	Rp 409.000.000,00	Rp 105.000.000,00	26%
Juli	Rp 409.000.000,00	Rp 110.000.000,00	27%
Agustus	Rp 409.000.000,00	Rp 100.000.000,00	24%
September	Rp 409.000.000,00	Rp 100.000.000,00	24%
Oktober	Rp 409.000.000,00	Rp 105.000.000,00	26%
November	Rp 409.000.000,00	Rp 90.000.000,00	22%
Desember	Rp 409.000.000,00	Rp 90.000.000,00	22%

Sumber : Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat diketahui kinerja karyawan asuransi bumiputera mengalami fluktuasi (naik turun) dimana pada bulan januari terdapat 34% yang terealisasi dari jumlah target namun pada bulan februari



mengalami penurunan sebesar 32%. Pada bulan maret kembali mengalami kenaikan sebesar 34% dan kembali menurun di bulan april sebesar 27%. Di bulan mei naik dari bulan sebelumnya menjadi 29% namun pada bulan juni kembali menurun sebesar 26% dan juli naik menjadi 27% namun di bulan agustus dan september turun menjadi 24%. Pada bulan oktober naik menjadi 26% tetapi pada bulan november dan desember kembali menurun pada 22%.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan penyebab realisasi tidak tercapai dikarenakan perekonomian di Indonesia menurun sehingga menyebabkan jumlah nasabah menurun semenjak masa covid-19. Masyarakat lebih dominan menyimpan uangnya di Bank konvensional dibandingkan ke Asuransi. Sementara masyarakat yang menengah kebawah lebih memaksimalkan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, dan menyimpan uangnya secara pribadi.

Asuransi Bumiputera Pekanbaru memiliki berbagai macam nasabah dari bidang pekerjaan yang berbeda-beda mulai dari aparatur sipil negara, dokter, pengusaha, polisi, TNI, wiraswasta, pedagang dan lain-lainnya. Adapun jumlah data nasabah yang terdapat pada Asuransi Bumiputera Pekanbaru pada tahun 2018- 2021.

Tabel 1.3

Data Nasabah dan Total Klaim nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru Tahun 2018-2021

No	Tahun	Bulan	Jumlah Nasabah	Klaim
1	2018	Januari-Desember	6000 Nasabah	900 Nasabah
2	2019	Januari-Desember	5100 Nasabah	800 Nasabah
3	2020	Januari-Desember	4500 Nasabah	700 Nasabah



4	2021	Januari-Desember	2700 Nasabah	300 Nasabah
---	------	------------------	--------------	-------------

Sumber : Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru (2022)

Dari Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah dan klaim tertinggi yaitu pada tahun 2018 dengan 6000 nasabah dan klaim sebanyak 900 nasabah untuk cabang bumiputera Pekanbaru. Di tahun 2019 jumlah nasabah sedikit menurun yaitu 5100 nasabah dan klaim sebanyak 800 nasabah. Tahun 2020 jumlah nasabah menurun yaitu sebanyak 4500 nasabah dan klaim 700 nasabah, karena perusahaan mengalami penurunan semenjak masa covid-19. Tahun 2021 jumlah nasabah menurun lagi yaitu sebanyak 2700 nasabah dan klaim sebanyak 300 nasabah karena perusahaan masih belum stabil. Jumlah nasabah dari tahun ke tahun tidak stabil karena kondisi di Indonesia yang juga ikut menurun semenjak masa covid-19.

Dari berbagai masalah yang muncul dalam suatu perusahaan, yang dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan salah satunya yaitu stres kerja dan konflik kerja. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, karyawan merasa stres dalam pekerjaan di karenakan :

- Banyaknya komplain nasabah
- Tuntutan target yang harus dicapai oleh karyawan guna memenuhi standarisasi perusahaan.
- Gaji perbulan marketing tergantung jumlah nasabah yang masuk asuransi.
- Nasabah tidak mau menunggu sistem antrian pembayaran klaim.



Sedangkan fenomena yang terjadi di lapangan tentang konflik kerja dikarenakan :

- a. Terjadinya percekocokan antara marketing dengan nasabah di perusahaan yang membuat keributan bahwa nasabah tidak mau menunggu antrian uangnya keluar dan nasabah memaksa uangnya harus keluar saat itu juga.
- b. Marketing terkadang kesal terhadap kepala cabang karna tidak bisa mengasih solusi bagaimana cara menghadapi nasabah dalam keadaan emosi tinggi yang membuat keributan di perusahaan.
- c. Pada masa covid-19 nasabah pernah demo ke perusahaan karna mendengar adanya isu bahwa perusahaan ini akan bangkrut seperti asuransi lainnya.

Jadi, oleh karena itu permasalahan yang telah dipaparkan diatas peneliti layak untuk diteliti dengan judul **“PENGARUH STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA PEKANBARU”**

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah di kemukakan diatas maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.
2. Apakah konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.



3. Apakah stres kerja dan konflik kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

I.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan kepada perusahaan terkait dengan pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan sehingga dapat menjadikan masukan untuk perbaikan dimasa datang.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk ilmu pengetahuan, menambah wawasan, serta mengetahui hasil terkait kinerja karyawan pada perusahaan yang akan diteliti mengenai stres kerja dan konflik kerja yang terjadi dilingkungan perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya



Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian di masa mendatang dengan mengetahui permasalahan yang ada untuk dapat memecahkan problem yang dihadapi para penelitian sebelumnya.

1.4. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan teori yang diambil berbagai macam literature yang melandasi pembahasan proposal yang meliputi landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini, variabel penelitian dan operasional variabel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru dan struktur organisasi serta aktivitasnya dan menguraikan hasil penelitian yang dilakukan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.



BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran sehubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Stres Kerja

2.1.1. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan seseorang ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang luar biasa. Setiap pegawai memiliki peluang untuk mengalami stres kerja tergantung beban kerja yang dihadapinya.

Menurut Ivanko dalam Hamali (2018:241) “Stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan”. Definisi stres kerja menurut Vanchapo (2020:37) adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan-tekanan yang dihadapinya.

Menurut Mangkunegara (2017:157) “Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres ini tampak dari *Simptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan”. Menurut Ekawarna (2018) Stres kerja adalah stres yang berkaitan dengan pekerjaan.

Menurut Fahmi (2016:214) “Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus



dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi diluar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.

Kemudian Menurut Rivai & Sagala (2013) stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres kerja juga merupakan rasa mencekam, tidak tenang ataupun selalu khawatir, pada keseluruhan perwujudan dari perjalanan hidup yang stres.

Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja sangat berdampak buruk bagi perusahaan, karena jika karyawan mengalami stres kerja maka pekerjaan karyawan dapat terhambat dan produktivitas kerja akan menurun. Maka dari itu pimpinan harus cerdas dalam mengatasi stres kerja karyawan dengan cara mempertimbangkan setiap keluhan karyawan, lingkungan kerja, dan apa yang dibutuhkan karyawan, sehingga dengan adanya kenyamanan karyawan dalam bekerja maka produktivitas kerja dapat meningkat yang dapat membawa keuntungan bagi perusahaan

2.1.2. Faktor Penyebab Stres Kerja

Penyebab stres kerja pada individu yaitu ketika mendapatkan suatu tekanan, tuntutan dan hambatan. Menurut Stephen Robbins (2017) mengungkapkan tiga faktor yang menjadi sumber stress yang potensial yaitu :



1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi desain dari struktur organisasional, hal ini juga memengaruhi level stres individu di dalam organisasi tersebut. Tentu saja, ketidakpastian merupakan alasan terbesar individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasional. Terdapat tiga tipe ketidakpastian lingkungan yang utama, yaitu ekonomi, politik, dan teknologi. Perubahan dalam siklus hidup bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi terkena hantaman, sebagai contoh, maka individu akan menjadi semakin cemas dengan keamanan pekerjaannya. Ancaman terorisme di negara maju dan negara yang sedang berkembang, misalnya akan mengarahkan pada ketidakpastian politik yang menjadi sangat menegangkan bagi orang-orang di dalam negara-negara tersebut, lalu inovasi dapat membuat keterampilan dan pengalaman karyawan akan usang dalam waktu yang sangat singkat, komputer, robotik, otomasi, dan bentuk-bentuk yang mirip dari perubahan teknologi juga merupakan sebuah ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan stres.

2. Faktor Organisasional

Stephen Robbins (2015) telah mengkategorikan faktor organisasional menjadi tiga, yaitu tuntutan tugas, peranan, dan interpersonal.

- a. Tuntutan tugas terkait dengan pekerjaan dari individu, yaitu meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata ruang kerja secara fisik. Bekerja dalam ruangan



yang sangat penuh dengan kesesakan orang atau lokasi yang terpapar kebisingan dan gangguan secara konstan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Sebagaimana layanan konsumen tumbuh menjadi sangat lebih penting, maka kerja emosional menjadi sebuah sumber stres.

- b. Tuntutan peranan terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari peranan tertentu yang dipegangnya dalam organisasi.

Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika individu diharapkan untuk melakukan lebih banyak hal daripada batas waktu yang ada. Ketidakjelasan peranan berarti bahwa ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan individu tidak yakin apa yang harus dilakukan.

- c. Tuntutan interpersonal merupakan tekanan yang diciptakan oleh para karyawan lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pertumbuhan riset yang sangat cepat juga menunjukkan bahwa perilaku dari rekan dan supervisor yang negatif, meliputi perkelahian, intimidasi, ketidaksopanan, pelecehan rasial, sangat kuat terkait dengan stres di tempat kerja.

3. Faktor Individu

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK:

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



- a. Mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan. Adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

Sedangkan Menurut Sopiah (2018:87) terdapat beberapa penyebab stres kerja yang berhubungan dengan pekerjaan, yaitu :

1. Lingkungan fisik

Beberapa stresor ditemukan dalam lingkungan fisik pekerjaan, seperti terlalu bising, kurang baiknya penerangan, rancangan ruang kantor yang buruk, ketiadaan privasi, lampu penerangan yang kurang efektif dan kualitas udara yang buruk.

2. Stres karena peran dan tugas

Stresor karena peran/tugas termasuk kondisi dimana para karyawan mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia jalankan terlalu berat atau menjalankan berbagai peran di tempat mereka bekerja.

3. Penyebab stres antarpribadi (inter-personal stressors)

Penyebab stres antarpribadi yaitu karena adanya perbedaan karakter, kepribadian, latar belakang, persepsi, karena adanya kompetisi untuk mencapai target kerja yang memungkinkan munculnya stres kerja.

4. Organisasi

Banyak sekali ragam penyebab stres yang bersumber dari organisasi.

Pengurangan jumlah pegawai merupakan salah satu penyebab stres yang



tidak hanya untuk mereka yang kehilangan pekerjaan, namun juga untuk mereka yang tetap tinggal mengalami peningkatan beban kerja.

2.1.3. Indikator Stres Kerja

Menurut Salleh, Bakar dan Keong dalam Irvianti dan Renno, (2015) indikator stres kerja terbagi atas beberapa indikator penilaian yaitu sebagai berikut :

- a. Masalah pekerjaan internal dikategorikan sesuai dengan persyaratan pekerjaan, tekanan waktu karena tenggat waktu pekerjaan dan fakta bahwa anda harus membuat terlalu banyak keputusan.
- b. Peran dalam suatu organisasi dibagi oleh ketidakpastian dan kurangnya informasi tentang peran pekerjaan, prospek pekerjaan dan tanggung jawab pekerjaan.
- c. Hubungan di tempat kerja dibagi dengan hubungan manajemen dan hubungan dengan rekan kerja.
- d. Pengembangan karir ditandai dengan kurangnya keamanan kerja (takut kehilangan pekerjaan atau pensiun dini) dan inkonsistensi dalam kondisi seperti promosi tinggi, peningkatan bertahap dan frustrasi pekerjaan tingkat tinggi.

2.1.4. Gejala-Gejala Stres Kerja

Robbins & Coulter (2010:17) mengungkapkan tentang gejala-gejala stress sebagai berikut :

- a. Fisik



Perubahan dalam metabolisme, bertambahnya detak jantung dan napas, naiknya tekanan darah, sakit kepala, dan potensi serangan jantung.

b. Perilaku

Perubahan dalam produktivitas, ketidakhadiran, perputaran kerja, perubahan pola makan, peningkatan konsumsi alkohol atau rokok, berbicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

c. Psikologis

Ketidakpuasan kerja, tekanan, kecemasan, lekas marah, kebosanan, dan penundaan.

Gejala-gejala stres kerja dapat mengancam kemampuan individu untuk menghadapi lingkungannya dan pekerjaannya, sebagai hasilnya gejala stres kerja tersebut mengganggu jalannya pelaksanaan kerja dan menciptakan konsekuensi..

Berdasarkan penjelasan di atas yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa gejala-gejala stres kerja memunculkan adanya gangguan-gangguan secara fisik, psikis dan perilaku sehingga akan mengganggu jalannya sebuah pekerjaan didalam perusahaan tersebut.

2.1.5. Dampak Yang Di Timbulkan Oleh Stres Kerja

a. Dampak terhadap perusahaan

Sebuah organisasi atau perusahaan dapat dianalogi sebagai tubuh manusia jika salah satu dari tubuh itu terganggu maka akan menghambat

keseluruhan gerak, jika banyak diantara karyawan didalam organisasi



mengalami stres kerja, maka kinerja dan kesehatan organisasi itu akan terganggu.

Randal Schuller (1996-233), mengidentifikasi beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh terhadap organisasi, stres yang dihadapi oleh karyawan akan berdampak dengan penurunan kinerja, peningkatan ketidakhadiran, serta tendensi mengalami kecelakaan.

Secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa :

- Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja
- Mengganggu kenormalan aktivitas kerja
- Menurunkan tingkat kinerja perusahaan
- Menghambat pencapaian tujuan perusahaan

b. Dampak terhadap karyawan

Pengaruh stres kerja yang ada menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan, namun pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat merupakan reaksi bersifat psikis maupun fisik, biasanya pekerja atau karyawan yang stres akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan perilaku terjadi pada diri manusia sebagai usaha mengatasi stres.

ISLAM RIAU



Dampak stres kerja bagi individu adalah munculnya masalah-masalah yang berhubungan dengan kesehatan, psikologis dan interaksi interpersonal antara lain :

- Banyaknya kesalahan yang dibuat individu ketika bekerja
- Menurunnya kemampuan mengingat
- Konsentrasi dan akurasi penilaian individu
- Menurunnya kesehatan mental
- Mudah terserang penyakit
- Rendahnya produktivitas kerja

2.1.6. Pendekatan Stres Kerja

Menurut Rivai, dkk (2014:724-725) terdapat dua pendekatan stres kerja, yaitu pendekatan individu dan perusahaan. Bagi individu penting dilakukan pendekatan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Bagi perusahaan bukan saja karena alasan kemanusiaan, tetapi juga pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan. Perbedaan pendekatan individu dengan pendekatan organisasi tidak dibedakan secara tegas, pengurangan stres dapat dilakukan pada tingkat individu, organisasi maupun kedua-duanya.

1. Pendekatan individu meliputi :

- a. Meningkatkan keimanan
- b. Melakukan meditasi dan pernafasan
- c. Melakukan kegiatan olahraga



d. Melakukan relaksasi

e. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga

2. Pendekatan perusahaan meliputi :

a. Melakukan perbaikan iklim organisasi

b. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik

c. Menyediakan sarana olahraga

d. Melakukan analisis dan kejelasan tugas

e. Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan

Melakukan restrukturisasi tugas

g. Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran

2.2. Konflik Kerja

2.2.1. Pengertian Konflik Kerja

Dalam kehidupan manusia termasuk dalam dunia kerja tidak akan terlepas dengan yang namanya konflik. Konflik biasanya timbul dalam kerja sebagai hasil adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi. Ketidaksesuaian antara dua lebih anggota atau kelompok organisasi yang timbul adanya kenyataan bahwa mereka punya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi.

Secara definitif konflik memiliki pengertian yang berbeda-beda, demikian juga para ahli dalam memberikan definisi konflik tidak ada yang sama, karena sudut pandang mereka yang berbeda. Kata konflik berasal dari kata bahasa latin yaitu *con* yang berarti sama dengan *figen* berarti penyerangan (Hartatik, 2005). Dalam kamus besar bahasa indonesia, konflik



didefinisikan sebagai percekcoan, perselisihan, atau pertentangan. Konflik ialah prosesi yang bermula disaat pihak lain berpersepsi pada individu lainnya sudah berdampak negatif, sudah dijadikan perhatian dan kepentingan lainnya (Robbins, 2018 : 10).

Banyak pengertian tentang konflik yang dapat diberikan oleh para ahli untuk merumuskan suatu teori tentang konflik itu sendiri. Menurut Ivanko dalam Hamali (2018:236) konflik adalah pertentangan kebutuhan, nilai-nilai dan kepentingan yang aktual yang dirasakan oleh anggota organisasi.

Menurut Rivai (2016:11) konflik merupakan ketidaksesuaian diantara anggota kelompoknya didalam perusahaannya yang diharuskan membagikan sumber daya yang terbatas atau aktivitas kerjanya. Menurut Robbins & Judge (2013) mendefinisikan “Konflik adalah proses yang dimulai ketika satu pihak menganggap pihak lain secara negatif mempengaruhi, atau secara negatif mempengaruhi sesuatu yang menjadi kepedulian pihak pertama.

Kemudian Hardjana (dalam wahyudi, 2011) menyatakan bahwa konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. Konflik kerja yakni permasalahan yang terjadi diarea kerja yang disaat pekerjaan tersebut tidak mampu terselesaikan namun sudah diminta hal lainnya, perasaan atau ego yang cukup tinggi serta dirinya yang tak mampu mengontrol dengan baiknya secara persuasif dan seharusnya bisa dihindarkan (Termini et al., 2020:10).



Berdasarkan pengertian di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa konflik kerja merupakan ketidaksesuaian antara dua belah pihak atau lebih karena adanya kesenjangan atau pertentangan yang disebabkan ketidakcocokan di dalam perusahaan. Sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja karena adanya hambatan dan perbedaan komunikasi, persepsi, status, nilai, tujuan dan sikap sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu.

2.2.2. Indikator Konflik Kerja

Menurut Fitriana (2013) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut :

a. Kesalahan komunikasi

Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

b. Perbedaan tujuan

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut.

c. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi

Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.

d. Interdependensi aktivitas kerja



Terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain.

e. Kesalahan dalam afeksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

2.2.3. Bentuk-Bentuk Konflik Kerja

Menurut Mangkunegara dalam Hamali (2018:239) mengelompokkan konflik menjadi beberapa bagian, terdiri dari :

a. Konflik Hierarki

Konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi. Contohnya, konflik antara komisaris dengan direktur utama, manajer dengan bawahannya, pengurus yayasan dengan anggotanya.

b. Konflik Fungsional

Konflik yang terjadi dari bermacam-macam fungsi departemen dalam organisasi. Contohnya, konflik antara departemen produksi dengan departemen pemasaran.

c. Konflik Staf dengan Kepala Unit.

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK:

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



Konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang atau otoritas kerja. Contohnya, karyawan staf secara tidak formal mengambil wewenang berlebihan.

d. **Konflik Formal-informal**

Konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku diorganisasi formal. Contohnya, pemimpin yang menetapkan norma yang salah pada organisasi.

2.2.4. Ciri-Ciri Konflik Kerja

Dalam organisasi yang sedang mengalami konflik dalam aktivitasnya menunjukkan ciri-ciri, sebagaimana dikemukakan oleh Wahyudi (dalam Nawawi, 2010), sebagai berikut :

- a. Terdapat perbedaan pendapat atau pertentangan antara individu atau kelompok.
- b. Terdapat perselisihan dalam mencapai tujuan yang disebabkan 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.



2.2.5. Jenis-Jenis Konflik Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2016:306) konflik di bagi menjadi tiga jenis yaitu :

1. Konflik tugas, konflik atas isi dan tujuan pekerjaan.
2. Konflik hubungan, konflik didasarkan pada hubungan interpersonal.
3. Konflik proses, konflik terhadap bagaimana pekerjaan dilakukan.

2.2.6. Faktor Penyebab Konflik Kerja

Faktor ini dikategorikan kedalam (Musyawarah, 2018) :

1. Faktor-faktor Organisasi, berbagai unit pekerjaan diharuskan bergantung pada pihak lainnya demi menjalankan pekerjaannya. Mereka menerima pendapat dari pihak lainnya. Namun tidak lengkapnya masukan sering menimbulkan konflik.
2. Faktor-faktor antarpribadi, jika seseorang dikecam orang lain, yang menyebabkan sikap negatif.

2.3. Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi atau instansi perusahaan. Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi perusahaan yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi.

Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya



dalam sebuah instansi perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya sebuah instansi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan dalam sebuah instansi perusahaan atau organisasi merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

Fahmi (2018:2) mengatakan “Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

King dalam Uno dan Lamatenggo (2014:61), “Kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017:67) mengatakan “Kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Pendapat lain Amstron dan Baron dalam Fahmi (2018:2), “Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi”. Menurut Kotler dalam Yuniarti (2015:234) mengatakan “Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik berupa kesenangan maupun ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen atas produk tersebut.



Dari teori-teori di atas maka dapat kita ketahui bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan dari karyawan dalam mencapai kegiatan yang dilakukan oleh karyawan tersebut untuk mewujudkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah sebuah hasil kerja dari seorang karyawan dalam sebuah proses atau pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawabnya dalam suatu periode tertentu yang dapat berpengaruh terhadap pencapaian sebuah organisasi tertentu.

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan menurut Simanjuntak (2005) adalah :

- a. Faktor individu, adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.
- b. Faktor dukungan organisasi, dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.



- c. Faktor dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

2.3.3. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan menurut Robert L.Mathis dan John H.Jackson (2006:378) adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2. Kualitas

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

3. Keandalan



Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. Menurut Zeithaml & Berry dalam Journal of Marketing (dalam Sudarmanto, 2009 : 14) kehandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat.

4. Kehadiran

Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.

5. Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.3.4. Dimensi Penilaian Kinerja

Dalam melakukan penelitian terhadap kinerja yang berdasarkan pada deskripsi perilaku spesifik, maka ada beberapa dimensi atau kriteria yang perlu diperhatikan. Menurut Gomes (2003) dimensi yang perlu diperhatikan itu adalah :

1. *Quantity of work*, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya



3. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan pengetahuannya
4. *Creativenessian*, keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul
5. *Cooperation*, yaitu kesadaran untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi)
6. *Dependability*, yaitu kesadaran yang dapat dipercaya dalam hal ini kehadiran dan penyelesaian pekerjaan
7. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya
8. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan dan integritas pribadi.

2.3.5. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja menurut Veithzal Rivai dkk (2015, p.408) mengemukakan bahwa suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu dua faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu, manajer memerlukan evaluasi terhadap kinerja dimasa yang akan datang serta manajer memerlukan alat untuk membantu karyawan memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan dan memperkuat kualitas hubungan yang bersangkutan dengan karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penilaian kinerja pada dasarnya meliputi :

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini
2. Pemberian imbalan yang serasi



3. Mendorong pertanggungjawaban dari perusahaan
4. Untuk membedakan antara karyawan satu dengan yang lain
5. Pengembangan SDM yang meliputi, penugasan kembali, promosi, kenaikan jabatan, dan pelatihan
6. Meningkatkan motivasi kerja
7. Meningkatkan etos kerja
8. Memperkuat hubungan antara karyawan dengan supervisor melalui diskusi tentang kemajuan pekerjaan
9. Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desain pekerjaan
10. Riset seleksi sebagai kriteria/efektivitas

2.3.6. Jenis-Jenis Penilaian Kinerja

Menurut (Veithzal Rivai, 2011:262), jenis-jenis penilaian yaitu :

1. Penilaian hanya oleh atasan :
 - a. Cepat dan langsung
 - b. Dapat mengarah kedistrorsi karena pertimbangan-pertimbangan pribadi
2. Penilaian oleh kelompok lini : atasan dan atasannya lagi bersama sama membahas kinerja dari bawahannya yang dinilai :
 - a. Objektivitasnya lebih akurat dibandingkan kalau hanya oleh atasan sendiri
 - b. Individu yang dinilai tinggi dapat mendominasi penilaian



3. Penilaian oleh kelompok staf : atasan meminta satu atau lebih individu untuk bermusyawarah dengannya, atasan langsung yang membuat keputusan akhir yaitu penilaian gabungan yang masuk akal dan wajar
4. Penilaian melalui keputusan komite : sama seperti pada pola sebelumnya kecuali bahwa manajer yang bertanggung jawab tidak lagi mengambil keputusan akhir, hasilnya didasarkan pada pilihan mayoritas
 - a. Memperluas pertimbangan yang ekstrim
 - b. Memperlemah integritas manajer yang bertanggung jawab
5. Penilaian berdasarkan peninjauan lapangan : sama seperti pada kelompok staf, namun melibatkan wakil dari pimpinan pengembangan atau departemen sumber daya manusia yang bertindak sebagai peninjau yang independen :
 - a. Membawa suatu pikiran yang tetap kedalam satu penilaian lintas sektor yang besar
 - b. Penilaian oleh bawahan
 - c. Mungkin terlalu subjektif
 - d. Mungkin digunakan sebagai tambahan pada metode penilaian yang lain.

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (th)	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Devia Nadila (2021)	Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan.	Stres Kerja (X1) Konflik Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi analisis data dilakukan melalui SPSS	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara serempak stres kerja, konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bumiputera. Secara parsial, masing-masing variabel stres kerja, konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Medan.
2	Cindi Veronica (2021)	Pengaruh Efikasi Diri dan Stres Kerja terhadap Kinerja Agen Asuransi PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Pekanbaru.	Efikasi Diri (X1) Stres Kerja (X2) Kinerja (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menjelaskan bahwa efikasi diri memiliki pengaruh positif dan signifikan, sementara stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Agen Asuransi pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Pekanbaru.
3	Marnita Lase (2021)	Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sat Nusapersada Tbk.	Konflik Kerja (X1) Stres Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Analisis validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linier, uji t dan uji F melalui aplikasi SPSS versi 23	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik kerja (X1), stres kerja (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa konflik kerja (X1), stres kerja (X2) sebesar 75,8 persen.
4	Indah	Analisis	Stres	Analisis	Hasil pengujian



	Fitriana, Agussalim M, Delvianti (2021)	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bumiputera Cabang dr. Sutomo Padang.	Kerja (X1) Kinerja Karyawan (X2)	regresi sederhana, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis	menunjukkan bahwa : Variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kontribusi persentase sumbangan variabel independen stres kerja (X) terhadap variabel dependen kinerja karyawan (Y) sebesar 72,9% sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.
5	Yani R. Lesimanua ya (2016)	Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Pegawai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Jayapura Papua.	Stres Kerja (X1) Konflik Kerja (X2) Kinerja (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hal ini dibuktikan dengan membandingkan tingkat signifikan alpha 0,05 dengan nilai probabilitas stres kerja 0,055. Dengan demikian $0,05 < 0,055$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

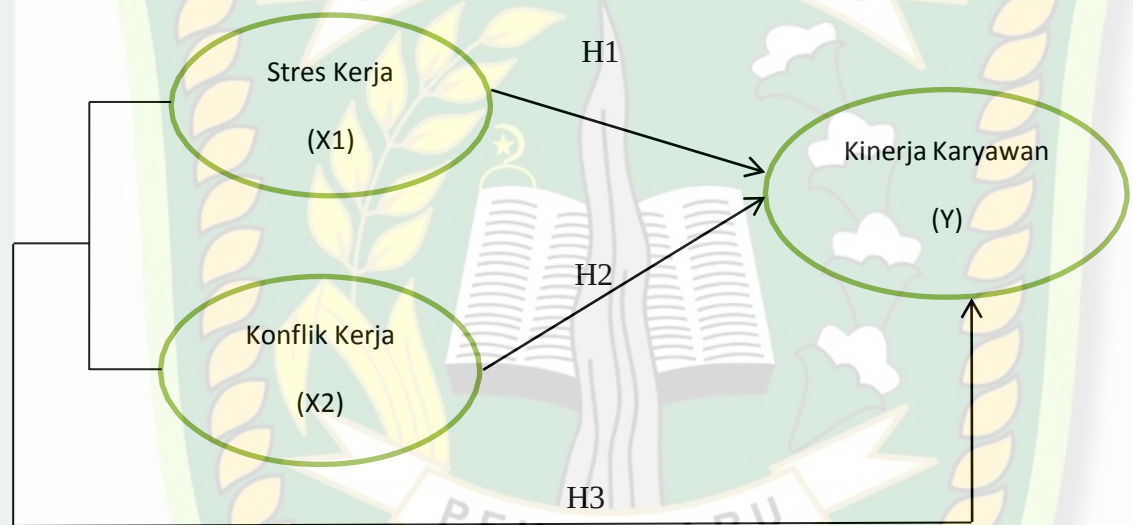
UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan telaah pustaka dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pikiran



Sumber : Rivai & Sagala (2011)

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



2.6 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan teori yang digunakan, maka dibangun hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga Stres Kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

H2 : Diduga Konflik Kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

H3 : Diduga Stres Kerja dan Konflik Kerja secara simultan berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru yang beralamat di Jl.Jend.Sudirman No.337, Sumahilang, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28111. Proses pengumpulan data tersebut penulis mendatangi secara langsung pihak yang kompeten untuk memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

3.2 Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran Variabel
1	Stres kerja (X1) merupakan kondisi-kondisi internal atau eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan. (Ivanko dalam Hamali, 2018:241)	• Beban Kerja	• Pekerjaan sesuai kemampuan karyawan • Tuntutan pekerjaan sesuai dengan job deskripsi	Ordinal
		• Peran dalam organisasi	• Ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan • Harapan dalam pekerjaan • Tanggung jawab dalam pekerjaan	
		• Hubungan di tempat kerja	• Hubungan dengan atasan • Hubungan dengan	



			rekan kerja	
		• Pengembangan karir	• Pendidikan dan Pelatihan • Mutasi • Promosi Jabatan	
		• Struktur dan iklim organisasi	• Kesempatan untuk berpartisipasi	
2	Konflik kerja (X2) yakni permasalahan yang terjadi area kerja yang disaat pekerjaan tersebut tidak mampu terselesaikan namun sudah diminta hal lainnya perasaan atau ego yang cukup tinggi serta dirinya yang tak mampu mengontrol dengan baiknya secara persuasif dan seharusnya bisa dihindarkan. (Termini et al.,2020:10)	• Komunikasi kerja	• Kesalah pahaman • Perbedaan pendapat • Bahasa yang sulit dimengerti	Ordinal
		• Struktur kerja	• Tingkat tugas yang diberikan • Ketidak sesuaian tujuan • Tingkat Ketergantungan aturan-aturan terlalu keras dan kaku	
		• Faktor personal	• Sistem nilai individual • Sikap kerja • Kemampuan intelektual	
3	Kinerja (Y) adalah hasil kerja secara kualitas	• Aspek kuantitas	• Proses kerja • jumlah kesalahan	Ordinal



dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2017:67)		dalam menjalankan pekerjaan	
	• Aspek kualitas	• Jumlah pemberian pelayanan dalam bekerja	
	• Ketepatan waktu	• Ketepatan Kerja • Kualitas kerja • Kemampuan menganalisis data atau informasi	

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ini yaitu seluruh karyawan yang bekerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru yang berjumlah 44 orang.



3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Mengenai penentuan jumlah sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh sugiyono (2002:61-63) yang menyatakan bahwa sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel jenuh yaitu sensus.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus yaitu seluruh karyawan yang bekerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru yang berjumlah 44 orang .

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda).

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.



3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Skala yang digunakan yaitu skala likert (*likert scale*). Menurut Sugiyono (2017) “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Penilaian untuk masing-masing variable sebagai berikut :

Tabel		
Skala Pengukuran Likert		
Kode	Kriteria Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Cukup setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

3.5.2. Wawancara

Sugiyono (2018:114) wawancara (*interview*) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang akan diteliti, apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Jenis wawancara yang akan digunakan peneliti 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 data. Pedoman wawancara yang digunakan hanyalah garis-garis



besar dari permasalahan yang akan dibahas. Wawancara tidak berstruktur atau terbuka sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti (Sugiyono, 2014:140).

3.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengutip langsung data yang diperoleh dari objek penelitian. Penelitian memperoleh data sekunder melalui Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan kuantitatif. Metode analisis deskriptif yaitu mengumpulkan hasil yang didapatkan dengan memberikan gambaran keadaan subjek atau objek berdasarkan dari fakta yang tertuang pada tabel dan dalam uraian penjelasan. Sedangkan metode kuantitatif merupakan metode menganalisis dengan cara mengolah data yang diperoleh dengan bentuk angka sehingga pihak lain lebih mudah untuk mengetahui gambaran hasil penelitian.

Peneliti menghitung hasil angka yang didapatkan dari tanggapan responden menggunakan aplikasi program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 22 dan alat uji analisis data menggunakan linear regresi berganda, untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), data yang digunakan berskala



ordinal. Adapun teknik analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini antara lain :

1) Uji Instrumental

a. Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh penulis (jandi, 2014).

Menurut (Kuncoro 2013) kriteria validitas dapat ditentukan dengan menggunakan nilai *Pearson Correlation* dan Signifikansi. Apabila nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari nilai pembanding yang berupa r-kritis, maka item tersebut dinyatakan valid atau apabila nilai $Sig < 0,005$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir berkaitan dengan Konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ($>$) 0,06 (Rusiadi, 2014). Dengan menerapkan rumus tersebut pada data yang tersedia maka dapatlah suatu gambaran yang menjelaskan pengaruh maupun hubungan antara variabel-variabel yang diteliti penulis. Berdasarkan data yang telah didapat kemudian diolah dan dianalisa selain menggunakan rumus diatas dapat dihitung dengan bantuan program *statistical Product and Service Solution (SPSS)*.



2) Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono, (2015) Analisis regresi linier berganda adalah alat analisis yang dipergunakan untuk mengukur pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun bentuk umum persamaan regresi yang digunakan menurut Sugiyono (2012), adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	=	Kinerja Karyawan
X ₁	=	Stres Kerja
X ₂	=	Konflik Kerja
a	=	Konstanta
b ₁ , b ₂	=	Koefisien regresi
e	=	Error atau kesalahan

3) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghazali (2016), uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel- variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Kelemahan dari koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap pembahasan variabel independen maka R² pasti akan meningkat tanpa memperdulikan apakah



variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakanlah model *adjusted R²*. Model ini dapat naik atau turun apabila ada suatu variabel independen yang ditambahkan kedalam model (Ghozali, 2016).

4) Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan (Uji f) merupakan pengujian secara simultan (bersama-sama) untuk mengetahui seluruh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah kriteria keputusan untuk Uji F :

1. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima
2. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_a ditolak

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen.

Berikut ini kriteria dari hipotesis Uji t :

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_a ditolak

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah singkat Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang, Jawa Tengah. Tiga guru yang menjadi pelopornya (M.Ng.Dwidjosewojo, MKH Soebroto, dan M. Adimidjojo) dalam kongres Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) di Magelang, 12 Februari 1912. Ketiga orang inilah yang kemudian dikenal sebagai “tiga serangkai” pendiri Bumiputera, sekaligus peletak batu pertama industri asuransi nasional Indonesia. Di awal berdirinya, AJB Bumiputera 1912 bernama Onderlinge Levensverzekering Maatschappij PGHB (O.L.Mij. PGHB). Pada tahun 1913 O.L.Mij PGHB berubah nama menjadi O.L.Mij. Boemi Poetra. Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kekuasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”. Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Asas mutualisme ini, yang kemudian dipadukan dengan idealisme dan profesionalisme pengelolanya, merupakan kekuatan utama Bumiputera hingga saat ini.



Hal ini lebih memperjelas bahwa mutual bukan perkumpulan modal melainkan perkumpulan orang-orang. Keberadaan AJB Bumiputera 1912 sebagai usaha bersama atau Mutual Company telah dikukuhkan Pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1250/ KMK.013/ 1988 tanggal 20 Desember 1989, kemudian oleh Pemerintah Indonesia ditegaskan lagi dalam UU No 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yaitu pada Pasal 7 ayat (2) sub d, dan sekarang di Indonesia Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 ini adalah satu-satunya usaha asuransi jiwa yang berbentuk mutual. Sebagai perusahaan yang berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumiputera 1912 terletak ditangan anggotanya yang dalam hal ini adalah Para Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912 itu sendiri. Kedudukan pemegang polis AJB Bumiputera 1912 selain sebagai pembeli jasa asuransi (klien) juga berarti pemilik perusahaan. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai dan layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungannya di Indonesia bagi para pemegang polisnya.

4.1.2 Visi dan Misi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera

1. Visi

- 1) Menjadikan AJB Bumiputera sebagai perusahaan Asuransi Jiwa Nasional yang kuat, moderen dan menguntungkan.
- 2) Didukung oleh sumber daya manusia (SDM) profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme serta mutualisme.



2. Misi

- 1) AJB Bumiputera menyediakan pelayanan dan produk dan jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan.
- 2) Nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
- 3) AJB Bumiputera senantiasa mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan.
- 4) Kesejahteraan, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
- 5) AJB Bumiputera mendorong terciptanya iklim kerja yang motivasi dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

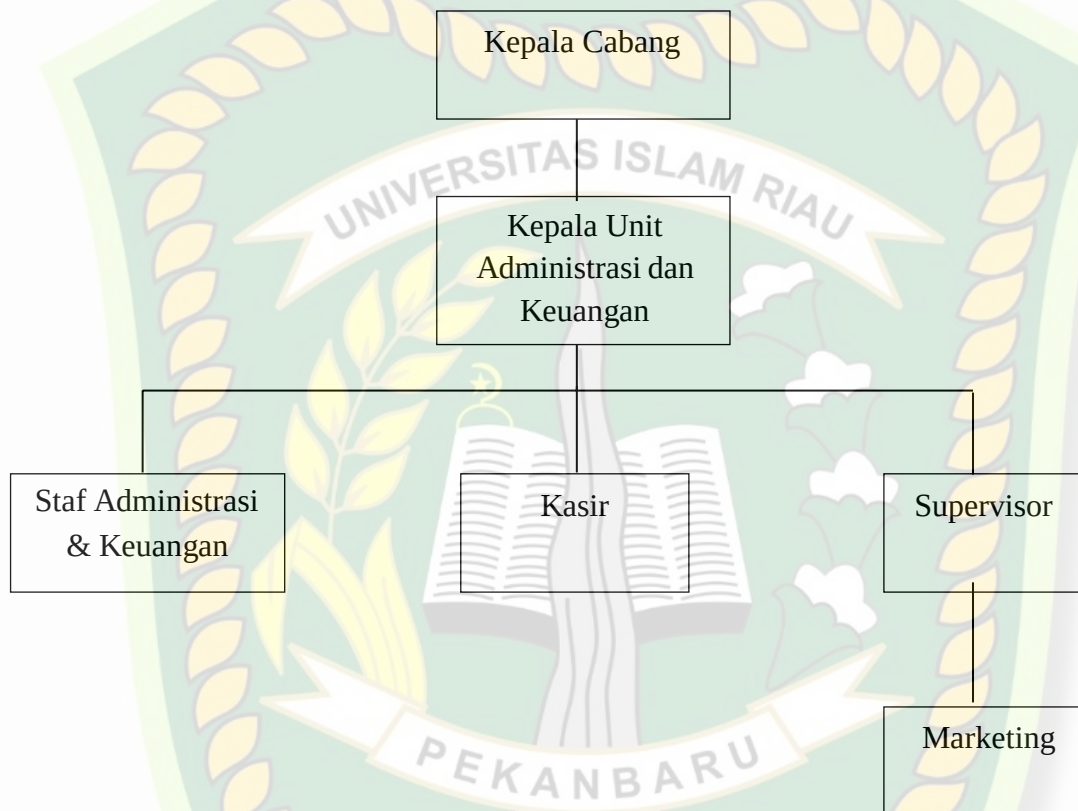
4.1.3 Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

Suatu perusahaan memerlukan suatu struktur organisasi untuk mempermudah wewenang dalam menjalankan tanggung jawab yang jelas dan sistematis. Penentuan struktur organisasi didalam suatu perusahaan adalah sangat penting, struktur organisasi akan nampak jelas dan tegas apabila digambarkan dalam bagan organisasi.

Jadi dengan struktur organisasi akan menjadi jelas, letak dan tanggung jawab dari masing-masing bagan dan sekaligus dapat mengetahui tugas-tugas yang dibebankan pada diri setiap karyawan. Adapun struktur Asuransi Jiwa bersama Bumiputera Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru



4.1.4 Tugas dan Wewenang Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

1. Kepala Cabang

Kepala cabang adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk memimpin sebuah organisasi Kantor Cabang. Peran kepala cabang diantaranya adalah sebagai berikut :



- a. Melaksanakan kegiatan operasional dan administrasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan pendidikan dan latihan.
- b. Meneliti dan megesahkan kebenaran pengisian Surat Permintaan (SP).
- c. Bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi kepada seluruh karyawan dinas luar dan dinas dalam se-cabang.
- d. Mempertanggungjawabkan kepada Direksi atas pencapaian target target tahunan.

2. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan (KUAK)

Kepala Unit Administrasi dan keuangan adalah seorang pejabat yang karena tugasnya dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk berperan dalam melaksanakan, membina, mengawasi, dan mengendalikan kegiatan administrasi keuangan, serta pelayanan kepada pemegang polis, agen koordinator.

- a. Mengendalikan Administrasi Keuangan
- b. Meneliti dan verifikasi SP dan kelengkapannya
- c. Mengirim data SP ke kantor cabang
- d. Mengentry data SP yang telah di verifikasi
- e. Memeriksa polis yang telah tertib
- f. Menganalisis laporan perkembangan hasil usaha mingguan dan bulanan
- g. Memeriksa persetujuan klaim
- h. Menjawab surat-surat masuk



- i. Menyelenggarakan rapat-rapat rutin
- j. Memeriksa laporan keuangan

3. Kasir

Kasir adalah seorang pejabat fungsional yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk berperan dalam melaksanakan tertib administrasi, sirkulasi dan keuangan. Bagian kasir berfungsi sebagai penerima pembayaran premi pertama dan mencocokkannya dengan faktur penerimaan kas yang diterima. Kasir bertanggung jawab kepada Kepala Unit Administrasi Keuangan.

4. Supervisor

Supervisor mempunyai kewajiban pokok melakukan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap Agen (marketing) dibawah koordinasinya.

5. Marketing (Agen)

Marketing adalah petugas yang mengelola portofolio polis pada suatu wilayah debit dengan kewajiban pokok melakukan kegiatan pengutipan premi dan pelayanan terhadap pemegang polis dalam wilayah debit, dibawah pengawasan dan koordinasi Supervisor atau Kepala Unit Operasional (KUO).

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Identitas Responden

Dalam Bab V ini membahas analisis hasil penelitian tentang pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

Data primer yang dikumpulkan yaitu didapatkan melalui penyebaran kuesioner langsung kepada karyawan yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 44 orang responden. Pertama yang akan dianalisis yaitu mengenai frekuensi terkait dengan identitas karyawan yang dijadikan responden yang penelitian yang mencakup antara lain:

4.2.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden merupakan penilaian yang bertujuan untuk melihat mayoritas jenis kelamin karyawan yang bekerja di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru. Untuk melihat identitas responden berdasarkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	8	18,2%
2	Perempuan	36	81,8%
Total		44	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022



Dari tabel 4.1 diatas menjelaskan identitas responden berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah 44 orang responden. Dapat disimpulkan bahwa hasil olahan data mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin tersebut terdapat 8 karyawan laki-laki dengan persentase 18,2% dan perempuan sebanyak 36 karyawan dengan persentase 81,8%. Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas karyawan yang bekerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru adalah jenis kelamin perempuan.

4.2.3 Usia Responden

Usia responden ialah suatu penilaian yang memiliki tujuan untuk mengetahui kemudian menentukan usia responden mana yang bekerja di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera ini. Usia juga dapat mempengaruhi pola pikir kemampuan fisik seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Berikut ini tingkat usia responden Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru :

Tabel 4.2
Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	21-30 Tahun	5	11,36%
2	31-40 Tahun	13	29,54%
3	41-50 Tahun	22	50%
4	>51 Tahun	4	9,1%
Total		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa identitas responden berdasarkan usia berjumlah 44 orang terdiri dari karyawan yang berusia 21-30 tahun berjumlah 5 orang atau 11,36%. Karyawan yang berusia 31-40



tahun berjumlah 13 orang atau 29,54%. Karyawan yang berusia 41-50 tahun berjumlah 22 orang atau 50%. Kemudian untuk karyawan berusia >51 tahun berjumlah 4 orang atau 9,1%. Sehingga disimpulkan karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru berusia pada 41-50 tahun. Usia karyawan yang produktif akan mampu mempertahankan hasil kerjanya dengan baik.

4.2.4 Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan responden memiliki peran untuk meningkatkan kemampuan pada seorang karyawan. Dengan tingkat pendidikan berbeda-beda akan menunjukkan hasil kinerja yang berbeda pula. Pada umumnya tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat lebih mudah dalam memahami tugas atau pekerjaan yang diberikan. Adapun jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru yaitu :

Tabel 4.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	19	43,2%
2	Diploma (D3)	5	11,3%
3	Sarjana (S1)	18	41%
4	Magister (S2)	2	4,5%
Total		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, diketahui bahwa dari 44 responden pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru, responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 19 orang atau 43,2%. Responden dengan tingkat



pendidikan Diploma (D3) berjumlah 5 orang atau 11,3%. Responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) berjumlah 18 orang atau 41%. Dan responden dengan tingkat pendidikan Magister (S2) berjumlah 2 orang atau 4,5%. Dengan demikian secara garis besar dapat disimpulkan bahwa karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru adalah dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1).

4.2.5 Lama Bekerja Responden

Lama bekerja merupakan suatu perbandingan penulis terhadap karyawan yang dipergunakan agar mengetahui sejauh mana karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru bekerja. Berikut identitas responden berdasarkan lamanya bekerja responden Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru :

Tabel 4.4
Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	1-5	7	16%
2	6-10	9	20,4%
3	11-15	7	16%
4	>15	21	47,6%
Total		44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui dari 44 responden yang bekerja terdapat 7 orang atau 16% karyawan bekerja selama 1-5 tahun. Responden yang bekerja selama 6-10 tahun berjumlah 9 orang atau 20,4%. Responden yang bekerja selama 11-15 tahun dengan jumlah 7 orang atau 16%.



Kemudian untuk responden bekerja lebih dari 15 tahun berjumlah 21 orang atau 47,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru memiliki masa kerja selama lebih dari 15 tahun.

4.3 Uji Instrumental

Hasil penelitian dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada para responden berdasarkan variabel stres kerja (X^1), konflik kerja (X^2) dan Kinerja (Y), untuk itu perlu diuji kelayakan masing-masing variabel dan indikator tersebut dengan cara sebagai berikut :

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh penulis (Janti, 2014). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* dengan menentukan Uji Validitas dengan jumlah 44 orang responden. Cara untuk dapat menentukan r_{tabel} dengan rumus : $df = n-2$, berarti $44-2 = 42$. Kemudian didapatkan r_{tabel} sebesar 0,304 pada $\alpha = 5\%$.

Setiap item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid jika $r_{\text{hitung}} > 0,304$ dan jika $r_{\text{hitung}} < 0,304$ maka dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas untuk variabel kompetensi terdiri dari 11 pertanyaan yang diperoleh dari hasil output SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini :



Tabel 4.5

Uji Validitas Stres Kerja (X1)

Pernyataan	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Keterangan
X1.1	0,451	0,304	VALID
X1.2	0,597	0,304	VALID
X1.3	0,736	0,304	VALID
X1.4	0,585	0,304	VALID
X1.5	0,660	0,304	VALID
X1.6	0,488	0,304	VALID
X1.7	0,642	0,304	VALID
X1.8	0,698	0,304	VALID
X1.9	0,573	0,304	VALID
X1.10	0,608	0,304	VALID
X1.11	0,668	0,304	VALID

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil uji validitas variabel stres kerja pada tabel 4.5 diatas bahwa 11 pernyataan secara keseluruhannya dinyatakan valid. Hasil uji validitas untuk variabel konflik kerja terdiri dari 9 pernyataan yang diperoleh dari hasil output SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6

Uji Validitas Konflik Kerja (X2)

Pernyataan	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Keterangan
X2.1	0,869	0,304	VALID
X2.2	0,809	0,304	VALID
X2.3	0,647	0,304	VALID
X2.4	0,741	0,304	VALID
X2.5	0,629	0,304	VALID



X2.6	0,567	0,304	VALID
X2.7	0,809	0,304	VALID
X2.8	0,327	0,304	VALID
X2.9	0,563	0,304	VALID

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil uji validitas variabel konflik kerja pada tabel 4.6 diatas bahwa secara keseluruhan 9 pernyataan tersebut dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas untuk variabel kinerja terdiri dari 9 pernyataan yang diperoleh dari hasil output SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7
Uji Validitas Kinerja (Y)

Pernyataan	R _{Hitung}	R _{Tabel}	Keterangan
Y1	0,662	0,304	VALID
Y2	0,584	0,304	VALID
Y3	0,493	0,304	VALID
Y4	0,728	0,304	VALID
Y5	0,561	0,304	VALID
Y6	0,326	0,304	VALID
Y7	0,344	0,304	VALID
Y8	0,361	0,304	VALID
Y9	0,460	0,304	VALID

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 22

Dari tabel 4.7 diatas dapat menunjukkan 9 pernyataan terkait variabel kinerja karyawan dinyatakan valid.



4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah angka indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dipercaya atau bisa diandalkan. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala yang sama. Pengukuran dengan hasil reliabilitas menunjukkan data sudah dapat dipercaya. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Berikut hasil pengujian yang disajikan pada tabel 4.8 :

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Stres Kerja (X1)	0.820	0.60	Reliabel
2	Konflik Kerja (X2)	0.850	0.60	Reliabel
3	Kinerja Karyawan (Y)	0.605	0.60	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 22

Dari tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien alpha pada variabel Stres Kerja (X^1) sebesar $0.820 > 0.60$, Konflik Kerja (X^2) sebesar $0.850 > 0.60$, dan untuk variabel Kinerja (Y) sebesar $0.605 > 0.60$. Sehingga disimpulkan bahwa instrument penelitian ini reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai koefisien alpha yaitu 0.60.

4.4. Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja (X1)

Stres sebagai suatu istilah payung yang merangkum tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, kemurungan dan hilang daya. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi,



proses pikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

4.4.1. Beban Kerja

Beban kerja yaitu sejumlah tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada seorang karyawan dan wajib baginya untuk menyelesaikan dalam kurun waktu tertentu. Namun, jika karyawan tersebut mampu menyelesaikan tugas secara on-time, maka hal tersebut bukan lagi menjadi beban kerja bagi dirinya.

4.4.1.1 Pekerjaan Sesuai Kemampuan Karyawan

Saat ini banyak organisasi yang relatif sulit mendapatkan karyawan yang memiliki talenta sesuai dengan yang mereka butuhkan. Salah satu penyebabnya adalah organisasi tersebut kurang memiliki daya tarik yang memikat. Organisasi dapat dengan mudah mencari dan menemukan karyawan yang bersedia bekerja. Akan tetapi masalah yang dihadapi bukanlah jumlah melainkan kualitas. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai pekerjaan yang diberikan diluar dengan kemampuan karyawan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Responden Terkait Pertanyaan Tentang Pekerjaan Yang Diberikan Diluar Dengan Kemampuan Karyawan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	14	31,8%
2	Setuju	19	43,2%
3	Cukup Setuju	10	22,7%



4	Tidak Setuju	1	2,3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022

Dari tabel 4.9 diketahui hasil tanggapan responden mengenai pekerjaan yang diberikan diluar dengan kemampuan karyawan dengan jumlah responden 44 orang, disimpulkan untuk karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 14 orang atau 31,8%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 19 orang atau 43,2%. Kemudian karyawan yang menjawab cukup setuju 10 orang atau 22,7. Dan untuk karyawan yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang atau 2,3%.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai pekerjaan yang diberikan diluar dengan kemampuan karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Maka dari itu karyawan dapat melaksanakan tugas/pekerjaannya dengan baik dan benar.

4.4.1.2 Tuntutan Pekerjaan Sesuai Dengan Job Deskripsi

Tuntutan pekerjaan sesuai dengan job deskripsi suatu catatan yang sistematis tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab suatu jabatan tertentu, yang didefinisikan berdasarkan fakta-fakta yang ada. Job description harus dapat menjelaskan dan berfokus pada pekerjaan itu sendiri dan bukan kepada personil yang mengisi pekerjaan tersebut. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai tuntutan pekerjaan yang dibebankan tidak sesuai dengan job description dapat dilihat dari tabel berikut :



Tabel 4.10

Tanggapan Responden Tentang Tuntutan Pekerjaan Yang Dibebankan Tidak Sesuai Dengan Job Description Yang Ada

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	36,4%
2	Setuju	21	47,7%
3	Cukup Setuju	7	15,9%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.10 diketahui tanggapan responden mengenai tuntutan pekerjaan yang dibebankan tidak sesuai dengan job description yang ada dengan jumlah responden 44 orang, maka dijelaskan untuk karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 16 orang atau 36,4%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 21 orang atau 47,7%. Serta karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 7 orang atau 15,9%.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai tuntutan pekerjaan yang dibebankan tidak sesuai dengan job description yang ada pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Maka dari itu karyawan yang ada di dalam Asuransi Bumiputera dengan sendirinya dapat melakukan pekerjaan baik itu di lapangan maupun di kantor.

4.4.2 Peran Dalam Organisasi

Peran organisasi berfungsi untuk membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini berarti



budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik.

4.4.2.1 Ketidakpastian Dan Kurangnya Informasi Peran Pekerjaan

Ketidakpastian berarti suatu keraguan, dengan demikian ketidakpastian adalah suatu pengukuran dimana validitas dan ketepatan hasilnya masih diragukan. Ketidakpastian itu disebabkan karena pengetahuan yang tidak sempurna dari manusia. Berikut ini tanggapan responden mengenai saya mengalami ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Tentang Saya Mengalami Ketidakpastian Dan Kurangnya Informasi Peran Pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	11,4%
2	Setuju	24	54,5%
3	Cukup Setuju	15	34,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.11 diatas disimpulkan tanggapan responden mengenai saya mengalami ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan dengan jumlah responden sebanyak 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 5 orang atau 11,4%. Karyawan yang



menjawab setuju berjumlah 24 orang atau 54,5%. Serta karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 15 orang atau 34,1%.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya mengalami ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru setuju. Maka dari itu karyawan mencari informasi secara langsung dan dengan melakukan pekerjaan dilapangan.

4.4.2.2 Harapan Dalam Pekerjaan

Harapan ini umumnya diidamkan oleh setiap orang dan sifatnya berlaku umum. Pertama adalah menyangkut peran. Peran apa yang akan dia dapatkan di dalam organisasi. Kedua soal lingkungan kerja atau suasana kerja. Dan ketiga adalah kesempatan untuk mengembangkan keterampilan/pengetahuan dan karier kedepannya. Berikut tanggapan responden mengenai harapan yang saya inginkan dalam menjalani pekerjaan sulit tercapai dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Tentang Harapan Yang Saya Inginkan Dalam Menjalani Pekerjaan Sulit Tercapai

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	18,2%
2	Setuju	21	47,7%
3	Cukup Setuju	5	11,4%
4	Tidak Setuju	10	22,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022



Dari tabel 4.12 disimpulkan tanggapan responden mengenai harapan yang saya inginkan dalam menjalani pekerjaan sulit tercapai dengan jumlah responden 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang atau 18,2%, karyawan yang menjawab setuju berjumlah 21 orang atau 47,7%. Karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 5 orang atau 11,4%. Dan untuk karyawan yang menjawab tidak setuju 10 orang atau 22,7%.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai harapan yang saya inginkan dalam menjalani pekerjaan sulit tercapai pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Maka dari itu karyawan merasa puas dengan hasil yang dicapai yang sangat menguntungkan bagi karyawan atau bagi lapangan.

4.4.2.3 Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan

Dengan adanya tanggung jawab, karyawan akan merasa dibutuhkan sehingga ia memiliki kebanggaan tersendiri terhadap pekerjaannya. Namun, tanggung jawab yang diberikan akan percuma apabila ia tidak memiliki akuntabilitas. Hasil tanggapan responden mengenai tanggung jawab dalam menjalani pekerjaan sangat memberatkan dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab Dalam Menjalani Pekerjaan Sangat Memberatkan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	11,4%
2	Setuju	23	52,3%
3	Cukup Setuju	12	27,3%



4	Tidak Setuju	4	9,1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.13 disimpulkan tanggapan responden mengenai tanggung jawab dalam menjalani pekerjaan sangat memberatkan dengan jumlah responden 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 5 orang atau 11,4%, karyawan yang menjawab setuju berjumlah 23 orang atau 52,3%. Karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 12 orang atau 27,3%. Dan untuk karyawan yang menjawab sangat tidak setuju 4 orang atau 9,1%.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai tanggung jawab dalam menjalani pekerjaan sangat memberatkan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Yang berarti tidak semudah yang di bayangkan untuk karyawan di kantor dengan karyawan di lapangan.

4.4.3 Hubungan Di Tempat Kerja

Hubungan kerja di dalam organisasi mempunyai tujuan terciptanya kemudahan serta kelancaran pelaksanaan tugas pekerjaan setiap orang dan setiap unit karena adanya kesadaran bahwa setiap orang atau unit lain serta timbulnya semangat saling bantu.

4.4.3.1 Hubungan Dengan Atasan

Hubungan dengan atasan merupakan salah satu hal yang membuat karyawan melihat pekerjaannya sebagai sebuah berkah atau suatu beban



berkepanjangan. Jika hubungan dengan atasan kurang baik, maka semuanya hanya akan menjadi suatu beban dan rutinitas harian. Berikut ini hasil tanggapan responden mengenai hubungan saya dengan atasan mengganggu saya dalam menjalani pekerjaan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Tentang Hubungan Saya Dengan Atasan Mengganggu Saya Dalam Menjalani Pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	21	47,7%
2	Setuju	21	47,7%
3	Cukup Setuju	2	4,5%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.14 disimpulkan tanggapan responden mengenai hubungan saya dengan atasan mengganggu saya dalam menjalani pekerjaan dengan jumlah 44 orang responden, maka dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 21 orang atau 47,7%. Karyawan yang menjawab setuju 21 orang atau 47,7%. Kemudian untuk karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 2 orang atau 4,5%.

Jadi dapat ditarik kesimpulan jawaban responden mengenai hubungan saya dengan atasan mengganggu saya dalam menjalani pekerjaan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah sangat setuju. Karena banyaknya peraturan dan kewajiban yang dibuat oleh kepala cabang sehingga membuat kesulitan karyawan.



4.4.3.2 Hubungan Dengan Rekan Kerja

Suasana kerja nyaman yang tercipta dari adanya hubungan baik dengan rekan kerja, akan menjadikan kita pribadi yang lebih produktif. Dasar dari hubungan yang baik dengan rekan kerja adalah komunikasi yang solid, yaitu komunikasi yang jelas dan efektif, misalnya melalui telepon atau secara verbal. Berikut ini hasil tanggapan responden mengenai hubungan dengan rekan kerja kurang mendukung saya dalam menjalani aktivitas pekerjaan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Tentang Hubungan Dengan Rekan Kerja Kurang Mendukung Saya Dalam Menjalani Aktivitas Pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	25,0%
2	Setuju	25	56,8%
3	Cukup Setuju	8	18,2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.15 disimpulkan tanggapan responden mengenai hubungan dengan rekan kerja kurang mendukung saya dalam menjalani aktivitas pekerjaan dengan jumlah 44 orang responden, dijelaskan bahwa untuk karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang atau 25,0%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 25 orang atau 56,8%. Dan untuk karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 8 orang atau 18,2%.



Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai hubungan dengan rekan kerja kurang mendukung saya dalam menjalani aktivitas pekerjaan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Yang berarti adanya persaingan antara karyawan satu sama lain yang berada di dalam perusahaan.

4.4.4 Pengembangan Karir

Pengembangan karir adalah upaya yang dilakukan oleh organisasi dalam merencanakan karir karyawannya, yang disebut sebagai manajemen karir, antara lain merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi karir.

4.4.4.1 Pendidikan Dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan memegang peranan penting dalam dunia kerja untuk memperoleh hasil yang maksimal. Dapat disimpulkan sebagai sebuah rangkaian kegiatan yang mengutamakan pengetahuan, keterampilan dan peningkatan sikap seseorang karyawan/anggota organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien. Berikut ini hasil tanggapan responden mengenai pendidikan yang saya peroleh belum mampu mengembangkan karir saya dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Tentang Pendidikan Yang Saya Peroleh
Belum Mampu Mengembangkan Karir Saya

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	18,2%



2	Setuju	19	43,2%
3	Cukup Setuju	13	29,5%
4	Tidak Setuju	3	6,8%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2,3%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.16 disimpulkan tanggapan responden mengenai pendidikan yang saya peroleh belum mampu mengembangkan karir saya dengan jumlah responden 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang atau 18,2%, karyawan yang menjawab setuju berjumlah 19 orang atau 43,2%. Karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 13 orang atau 29,5%. Karyawan yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang atau 6,8%. Dan untuk karyawan yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang atau 2,3%.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai pendidikan yang saya peroleh belum mampu mengembangkan karir saya pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Yang berarti kurangnya pengalaman di dalam pendidikan untuk bekerja di perusahaan.

4.4.4.2 Mutasi

Mutasi karyawan adalah suatu hal yang mungkin terjadi di sebuah perusahaan. Karyawan yang dimutasi dapat diartikan sebagai pemindahan posisi, jabatan, maupun tempat kerja dengan tugas, upah dan tanggung jawab yang relatif sama. Berikut ini hasil tanggapan responden mengenai mutasi



karyawan tidak diperlukan untuk mengembangkan karir saya dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Tentang Mutasi Karyawan Tidak Diperlukan Untuk Mengembangkan Karir Saya

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	18,2%
2	Setuju	21	47,7%
3	Cukup Setuju	5	11,4%
4	Tidak Setuju	10	22,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.17 disimpulkan tanggapan responden mengenai mutasi karyawan tidak diperlukan untuk mengembangkan karir saya dengan jumlah 44 orang responden , yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang atau 18,2%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 21 orang atau 47,7%. Karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 5 orang atau 11,4%. Dan untuk karyawan yang menjawab sangat tidak setuju 10 orang atau 22,7%.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai mutasi karyawan tidak diperlukan untuk mengembangkan karir saya pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Karena tidak ada pengaruh mutasi atau tidaknya karena pekerjaan itu sudah jelas di lakukan di perusahaan.



4.4.4.3 Promosi Jabatan

Pemindahan karyawan dari suatu posisi atau jabatan, ke posisi atau jabatan lebih tinggi dengan gaji, fasilitas, tanggung jawab, dan peluang lebih besar. Biasanya kesempatan untuk promosi pada waktu suatu organisasi mengadakan perluasan kegiatan, atau bila ada karyawan yang mencapai usia pensiun, atau mengundurkan diri. Berikut adalah tanggapan responden mengenai setiap karyawan belum memperoleh peluang yang sama dalam promosi jabatan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Setiap Karyawan Belum Memperoleh
Peluang Yang Sama Dalam Promosi Jabatan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	6,8%
2	Setuju	19	43,2%
3	Cukup Setuju	7	15,9%
4	Tidak Setuju	15	34,1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.18 disimpulkan tanggapan responden mengenai setiap karyawan belum memperoleh peluang yang sama dalam promosi jabatan dengan jumlah 44 orang responden, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 3 orang atau 6,8%. Karyawan yang menjawab setuju berjumlah 19 orang atau 43,2%. Karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 7 orang atau 15,9%. Dan untuk karyawan yang menjawab tidak setuju 15 orang atau 34,1%.



Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai setiap karyawan belum memperoleh peluang yang sama dalam promosi jabatan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Yang berarti untuk mendapatkan peluang promosi jabatan di dapat dari hasil pekerjaan yang kita lakukan di perusahaan.

4.4.5 Struktur Dan Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah keadaan, kondisi dan karakteristik lingkungan tempat bekerja yang menjadi ciri khas sebuah organisasi yang terbentuk dari sikap, perilaku dan kepribadian seluruh anggota organisasi.

4.4.5.1 Kesempatan Untuk Berpartisipasi

Keterlibatan dan partisipasi karyawan merupakan aspek yang penting dalam setiap organisasi. Keterlibatan dan partisipasi karyawan dapat dilakukan secara maksimal jika kepuasan kerja itu telah dipenuhi. Begitu juga sebaliknya, kepuasan kerja akan diperoleh ketika di satu sisi perusahaan melihat kinerja yang baik dalam diri karyawan dan di satu sisi karyawan juga merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan perusahaan. Berikut ini tanggapan responden mengenai saya sulit mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi di perusahaan ini dapat dilihat dari tabel berikut :

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



Tabel 4.19

**Tanggapan Responden Tentang Saya Sulit Mendapatkan
Kesempatan untuk Berpartisipasi Di Perusahaan Ini**

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	18,2%
2	Setuju	18	40,9%
3	Cukup Setuju	13	29,5%
4	Tidak Setuju	5	11,4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.19 disimpulkan tanggapan responden mengenai saya sulit mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi di perusahaan ini dengan jumlah 44 orang responden, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang atau 18,2%. karyawan yang menjawab setuju berjumlah 18 orang atau 40,9%. Karyawan yang menjawab cukup setuju berjumlah 13 orang atau 29,5%. Dan untuk karyawan yang menjawab tidak setuju 5 orang atau 11,4%.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya sulit mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi di perusahaan ini pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Yang berarti dukungan partisipasi dari karyawan untuk perusahaan itu berbeda-beda dari hasil pekerjaan karyawan di perusahaan itu.



Tabel 4.20
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden berdasarkan Variabel
Stres Kerja (X₁) Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera
Pekanbaru

Indikator Variabel Stres Kerja (X1)	STS	TS	CS	S	SS	Total
	5	4	3	2	1	
Beban Kerja						
Pekerjaan yang diberikan diluar dengan kemampuan karyawan	-	1	10	19	14	86
Bobot Nilai	-	4	30	38	14	
Tuntutan pekerjaan yang dibebankan tidak sesuai dengan job description yang ada	-	-	7	21	16	79
Bobot Nilai	-	-	21	42	16	
Peran Dalam Organisasi						
Saya mengalami ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan	-	-	15	24	5	98
Bobot Nilai	-	-	45	48	5	
Harapan yang saya inginkan dalam menjalani pekerjaan sulit tercapai	-	10	5	21	8	105
Bobot Nilai	-	40	15	42	8	
Tanggung jawab dalam menjalani pekerjaan sangat memberatkan	-	4	12	23	5	103
Bobot Nilai	-	16	36	46	5	
Hubungan Di Tempat Kerja						
Hubungan saya dengan atasan mengganggu saya dalam menjalani pekerjaan	-	-	2	21	21	69
Bobot Nilai	-	-	6	42	21	
Hubungan dengan rekan kerja kurang mendukung saya dalam menjalani aktivitas pekerjaan	-	-	8	25	11	85
Bobot Nilai	-	-	24	50	11	
Pengembangan Karir						
Pendidikan yang saya peroleh belum mampu mengembangkan karir saya	1	3	13	19	8	102
Bobot Nilai	5	12	39	38	8	
Mutasi karyawan tidak diperlukan untuk mengembangkan karir saya	-	10	5	21	8	105
Bobot Nilai	-	40	15	42	8	
Setiap karyawan belum memperoleh peluang yang sama dalam promosi jabatan	-	15	7	19	3	122



Bobot Nilai	-	60	21	38	3	
Struktur Dan Iklim Organisasi						
Saya sulit mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi di perusahaan ini	-	5	13	18	8	103
Bobot Nilai	-	20	39	36	8	
Total Skor						1.057

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.20 diatas diketahui untuk persentase tertinggi berada pada indikator Setiap karyawan belum memperoleh peluang yang sama dalam promosi jabatan yaitu dengan skor sebesar 122. Kemudian untuk persentase yang paling rendah berada pada indikator Hubungan saya dengan atasan mengganggu saya dalam menjalani pekerjaan dengan skor sebesar 69. Untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi dan terendah maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

$$\text{Skor Maksimal} : 11 \times 5 \times 44 = 2.420$$

$$\text{Skor Minimal} : 11 \times 1 \times 44 = 484$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} & : \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5} \\ & : \frac{2.420 - 484}{5} \\ & : 387 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel stres kerja pada Asuransi Jiwa

Bersama Bumiputera Pekanbaru dapat di tentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 2.032 - 2.419$$

$$\text{Baik} = 1.645 - 2.032$$

$$\text{Cukup Baik} = 1.258 - 1.645$$



Kurang Baik = 871 - 1.258

Tidak Baik = 484 – 871

Dari tabel 4.20 tersebut, menunjukkan hasil skor total untuk variabel stres kerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru adalah sebesar 1.057.

Pada skala penelitian skor tersebut berada pada skala 871 – 1.258 yaitu dapat dikatakan dalam kategori kurang baik.

4.5 Analisis Deskriptif Variabel Konflik Kerja (X2)

Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik kerja pada penelitian ini dapat dijelaskan pada berikut ini :

4.5.1 Komunikasi Kerja

Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan unsur penting untuk meningkatkan motivasi seseorang dalam bekerja. Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi seseorang menjadi lebih giat dalam bekerja. Dan komunikasi yang buruk juga dapat berdampak pada motivasi kerja seseorang, serta menimbulkan konflik dalam perusahaan

4.5.1.1 Kesalahpahaman Dalam Bekerja

Konflik sering kali terjadi ditempat kerja dikarenakan antar karyawan tidak dapat memahami maksud antar karyawan, kesalahpahaman ini biasanya terjadi adanya komunikasi yang buruk antar karyawan. Hubungan antara diri sendiri dan



orang lain tidak terpisah dari adanya komunikasi. Komunikasi yang buruk tentunya akan sangat mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai karyawan sering mengalami kesalahpahaman dalam bekerja yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Tentang Karyawan Sering Mengalami Kesalahpahaman Dalam Bekerja

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	4	9,1%
2	Setuju	11	25,0%
3	Cukup Setuju	18	40,9%
4	Tidak Setuju	11	25,0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.21 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai karyawan sering mengalami kesalahpahaman dalam bekerja yang berjumlah 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 9,1% atau berjumlah 4 orang. karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 25,0% atau berjumlah 11 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 40,9% atau berjumlah 18 orang. Dan untuk karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 25,0% atau berjumlah 11 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai karyawan sering mengalami kesalahpahaman dalam bekerja pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah cukup setuju. Hal ini



karena mereka sangat menghargai jika adanya permasalahan yang terjadi didalam perusahaan.

4.5.1.2 Perbedaan Persepsi Dalam Menyelesaikan Masalah

Persepsi atau pandangan merupakan suatu pandangan suatu karyawan dalam menyikapi sebuah permasalahan yang terjadi dalam perusahaan. Karyawan yang memiliki persepsi yang berbeda tentunya akan menimbulkan adanya konflik dalam bekerja. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai karyawan mempunyai perbedaan pendapat dalam menyelesaikan masalah yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Tentang Karyawan Mempunyai Perbedaan Pendapat Dalam Menyelesaikan Masalah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	6,8%
2	Setuju	6	13,6%
3	Cukup Setuju	16	36,4%
4	Tidak Setuju	19	43,2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.22 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai karyawan mempunyai perbedaan pendapat dalam menyelesaikan masalah yang berjumlah 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 6,8% atau berjumlah 3 orang. karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 13,6% atau berjumlah 6 orang.

Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 36,4% atau



berjumlah 16 orang. Dan untuk karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 43,2% atau berjumlah 19 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai karyawan mempunyai perbedaan pendapat dalam menyelesaikan masalah pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah tidak setuju. Hal ini karena perbedaan pendapat di antara karyawan di perusahaan tidak akan menunjukkan hasil karena perusahaan mempunyai satu tujuan yang harus dicapai.

4.5.1.3 Bahasa Yang Sulit Dimengerti

Bahasa yang baik adalah yang sesuai dengan situasi. Sebagai alat komunikasi bahasa harus dapat efektif menyampaikan maksud kepada lawan bicara. Jika menggunakan bahasa yang bertele-tele dan tidak dimengerti orang lain maka sama saja menyepelkan lawan bicara. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai karyawan memiliki bahasa yang sulit di pahami sehingga komunikasi tidak lancar :

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memiliki Bahasa Yang Sulit Di Pahami Sehingga Komunikasi Tidak Lancar

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	6,8%
2	Setuju	28	63,6%
3	Cukup Setuju	13	29,5%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022



Dari tabel 4.23 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai karyawan memiliki bahasa yang sulit di pahami sehingga komunikasi tidak lancar yang berjumlah 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 6,8% atau berjumlah 3 orang. Karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 63,6% atau berjumlah 28 orang. Dan untuk karyawan yang menjawab cukup memiliki persentase 29,5% atau berjumlah 13 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai karyawan memiliki bahasa yang sulit di pahami sehingga komunikasi tidak lancar pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antar karyawan dalam memberikan informasi bahasa yang digunakan sangat dipahami oleh karyawan.

4.5.2 Struktur Kerja

Struktur kerja adalah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan memang sudah berada di dalam struktur kerja serta organisasi yang baik. Dengan begitu, pekerjaan yang ada sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan perusahaan juga.

4.5.2.1 Tingkat Tugas Yang Diberikan

Tugas atau beban yang terlalu banyak dalam bekerja tentunya sangat mempengaruhi hasil kinerja para karyawan dan tugas biasanya ditentukan dengan jangka waktu tertentu karyawan di tuntut untuk menyelesaikan tugas yang telah diberikan tepat dengan waktunya. Berikut ini merupakan hasil



tanggapan responden mengenai tingkat tugas yang diberikan kepada karyawan melebihi beban kerja yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Tugas Yang Diberikan Kepada Karyawan Melebihi Beban Kerja

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	13,6%
2	Setuju	18	40,9%
3	Cukup Setuju	16	36,4%
4	Tidak Setuju	4	9,1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.24 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai tingkat tugas yang diberikan kepada karyawan melebihi beban kerja yang berjumlah 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 13,6% atau berjumlah 6 orang. karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 40,9% atau berjumlah 18 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 36,4% atau berjumlah 16 orang. Dan untuk karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 9,1% atau berjumlah 4 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai tingkat tugas yang diberikan kepada karyawan melebihi beban kerja pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Maka dapat dilihat para karyawan telah memiliki strategi jika atasan memberikan tugas diluar jam kerjanya. Para karyawan tentunya harus siap sedia dan kapanpun mereka bekerja.



4.5.2.2 Ketidaksesuaian Tujuan

Ketidaksesuaian tujuan dalam bekerja tentunya akan menjadi permasalahan dalam hal pekerjaan. Ketidaksesuaian dalam bekerja biasanya terjadi antara arahan pimpinan yang tidak jelas dan bertele-tele. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai ketidaksesuaian tujuan dengan tugas yang diberikan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.25
Tanggapan Responden Tentang Ketidaksesuaian tujuan dengan tugas yang diberikan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	6,8%
2	Setuju	23	52,3%
3	Cukup Setuju	18	40,9%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.25 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai ketidaksesuaian tujuan dengan tugas yang diberikan yang berjumlah 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 6,8% atau berjumlah 3 orang. Karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 52,3% atau berjumlah 23 orang. Dan untuk karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 40,9% atau berjumlah 18 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai ketidaksesuaian tujuan dengan tugas yang diberikan pada karyawan Asuransi



Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Dapat di analisis bahwa tanggapan responden telah menunjukkan adanya keseimbangan dalam tujuan yang telah diberikan oleh atasan. Tujuan yang tidak sesuai dengan baik tentunya akan sangat mempengaruhi hasil dari kinerja karyawan.

4.5.2.3 Tingkat Ketergantungan Aturan-Aturan Yang Terlalu Keras Dan kaku

Aturan perusahaan tentunya sudah ditentukan oleh perusahaan. Aturan-aturan yang berlaku tentunya sudah menjadi kesepakatan bersama antara karyawan perusahaan. Jika karyawan melanggar aturan yang telah ditentukan maka karyawan akan mendapatkan sanksi terhadap apa yang telah diperbuat. Berikut ini merupakan hasil tanggapan mengenai tingkat ketergantungan aturan-aturan yang terlalu keras dan kaku yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.26
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Ketergantungan Aturan Yang Terlalu Keras Dan Kaku Diterapkan Di Perusahaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	4,5%
2	Setuju	22	50,0%
3	Cukup Setuju	15	34,1%
4	Tidak Setuju	5	11,4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.26 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai tingkat ketergantungan aturan yang terlalu keras dan kaku diterapkan di perusahaan yang berjumlah 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang



menjawab sangat setuju memiliki persentase 4,5% atau berjumlah 2 orang . Karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 50,0% atau berjumlah 22 orang. karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 34,1% atau berjumlah 15 orang. Dan karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 11,4% atau berjumlah 5 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai tingkat ketergantungan aturan yang terlalu keras dan kaku diterapkan di perusahaan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Dengan tingkat ketergantungan aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan diperusahaan.

4.5.3 Faktor Personal

Faktor personal merupakan suatu cara mengumpulkan dan mengelompokkan kekonsistenan reaksi seorang individu terhadap situasi yang sedang terjadi karena banyak dari karakteristik ini yang mempunyai dampak yang langsung terhadap perilaku konsumen.

4.5.3.1 Sistem Nilai individual

Nilai adalah sebuah konsep yang abstrak yang hanya bisa dipahami jika dikaitkan dengan benda, barang, orang atau hal-hal tertentu. Organisasi merupakan tempat bertemunya berbagai macam konsep nilai-nilai masyarakat, nilai institusi, nilai organisasi. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai ada perbedaan sistem nilai individual yang berkaitan dengan bidang pekerjaan sebagai berikut :



Tabel 4.27

Tanggapan Responden Tentang Ada Perbedaan Sistem Nilai Individual Yang Berkaitan Dengan Bidang Pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	4,5%
2	Setuju	19	43,2%
3	Cukup Setuju	23	52,3%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.27 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai ada perbedaan sistem nilai individual yang berkaitan dengan bidang pekerjaan yang berjumlah 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 4,5% atau berjumlah 2 orang. Karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 43,2% atau berjumlah 19 orang. Dan untuk karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 52,3% atau berjumlah 23 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai ada perbedaan sistem nilai individual yang berkaitan dengan bidang pekerjaan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah cukup setuju. Ini berarti karyawan telah mengerti mengenai sistem nilai individual yang diterapkan perusahaan untuk karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera.

4.5.3.2 Sikap Kerja

Untuk membangun sebuah organisasi menjadi yang maju dan besar maka diperlukan adanya sikap-sikap positif dari anggotanya. Sikap yang positif ini



yang menambah kualitas kerja anggota sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden tentang sikap kerja karyawan kurang mematuhi perintah kerja atasan yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.28
Tanggapan Responden Tentang Sikap Kerja Karyawan Kurang
Mematuhi Perintah Kerja Atasan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	11,4%
2	Setuju	27	61,4%
3	Cukup Setuju	4	9,1%
4	Tidak Setuju	8	18,2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.28 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai sikap kerja karyawan kurang mematuhi perintah kerja atasan yang berjumlah 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 11,4% atau berjumlah 5 orang. Karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 61,4% atau berjumlah 27 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 9,1% atau 4 orang. Dan untuk karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 18,2% atau 8 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai sikap kerja karyawan kurang mematuhi perintah kerja atasan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Yang berarti setiap perintah atasan itu belum tentu bisa di lakukan atau di pakai di lingkungan karyawan itu.



4.5.3.3 Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual dalam bekerja tentunya akan menjadi sebuah kebanggaan tersendiri untuk karyawan terlebih untuk perusahaan. Intelektual merupakan kapasitas individu untuk melakukan beragam tugas dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah diberikan. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual karyawan tidak sesuai dengan bidang pekerjaan dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 4.29
Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Intelektual Karyawan Tidak Sesuai Dengan Bidang Pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	4	9,1%
2	Setuju	23	52,3%
3	Cukup Setuju	11	25,0%
4	Tidak Setuju	6	13,6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.29 diatas disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual karyawan tidak sesuai dengan bidang pekerjaan yang berjumlah 44 orang, dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 9,1% atau berjumlah 4 orang. Karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 52,3% atau berjumlah 23 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 25,0% atau 11 orang. Dan untuk karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 13,6% atau berjumlah 6 orang.



Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai kemampuan intelektual karyawan tidak sesuai dengan bidang pekerjaan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Yang berarti kemampuan intelektual karyawan belum tentu bisa di pakai karyawan di lapangan di perusahaan itu.

Tabel 4.30
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden berdasarkan Variabel
Konflik Kerja (X₂) Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera
Pekanbaru

Indikator Variabel Konflik Kerja (X2)	STS	TS	CS	S	SS	Total
	5	4	3	2	1	
Komunikasi Kerja						
Karyawan sering mengalami kesalahpahaman dalam bekerja	-	11	18	11	4	124
Bobot Nilai	-	44	54	22	4	
Karyawan mempunyai perbedaan pendapat dalam menyelesaikan masalah	-	19	16	6	3	139
Bobot Nilai	-	76	48	12	3	
Karyawan memiliki bahasa yang sulit di pahami sehingga komunikasi tidak lancar	-	-	13	28	3	98
Bobot Nilai	-	-	39	56	3	
Struktur Kerja						
Tingkat tugas yang diberikan kepada karyawan melebihi beban kerja	-	4	16	18	6	106
Bobot Nilai	-	16	48	36	6	
Ketidaksesuaian tujuan dengan tugas yang diberikan	-	-	23	19	2	109
Bobot Nilai	-	-	69	38	2	
Tingkat ketergantungan aturan yang terlalu keras dan kaku diterapkan di perusahaan	-	5	15	22	2	111
Bobot Nilai	-	20	45	44	2	
Faktor Personal						
Ada perbedaan sistem nilai individual yang berkaitan dengan bidang pekerjaan	-	-	23	19	2	109



Bobot Nilai	-	-	69	38	2	
Sikap kerja karyawan kurang mematuhi perintah kerja atasan	-	8	4	27	5	103
Bobot Nilai	-	32	12	54	5	
Kemampuan intelektual karyawan tidak sesuai dengan bidang pekerjaan	-	6	11	23	4	107
Bobot Nilai	-	24	33	46	4	
Total Skor						1.006

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.30 diatas diketahui untuk persentase tertinggi berada pada indikator Karyawan mempunyai perbedaan pendapat dalam menyelesaikan masalah yaitu dengan skor sebesar 139. Kemudian untuk persentase yang paling rendah berada pada indikator Karyawan memiliki bahasa yang sulit di pahami sehingga komunikasi tidak lancar dengan skor sebesar 98. Untuk mendapatkan jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi dan terendah maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

$$\text{Skor Maksimal} : 9 \times 5 \times 44 = 1.980$$

$$\text{Skor Minimal} : 9 \times 1 \times 44 = 396$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} & : \frac{\text{Skor Maksimal}-\text{Skor Minimal}}{5} \\ & : \frac{1.980 - 396}{5} \\ & : 317 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel konflik kerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru dapat di tentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 1.664 - 1.981$$

$$\text{Baik} = 1.347 - 1.664$$

$$\text{Cukup Baik} = 1.030 - 1.347$$



Kurang Baik = 713 – 1.030

Tidak Baik = 396 – 713

Dari tabel 4.30 tersebut, menunjukkan hasil skor total untuk variabel konflik kerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru adalah sebesar 1.006.

Pada skala penelitian skor tersebut berada pada skala 713 – 1.030 yaitu dapat dikatakan dalam kategori kurang baik.

4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Kelangsungan hidup suatu perusahaan atau organisasi salah satunya tergantung pada kinerja karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan karena karyawan merupakan unsur sebuah organisasi terpenting. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang tidak efisien.

Kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti kinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

4.6.1 Aspek Kuantitas

Kuantitas ialah jumlah kinerja yang dapat diukur dari hasil kerja. Jumlah kinerja dapat diukur sesuai dengan target perencanaan yang sudah ditentukan.



Sehingga pengukuran kuantitas kerja dapat dilakukan oleh pengelola bagian dalam suatu instansi.

4.6.1.1 Proses Kerja Karyawan Berbasis Standar

Proses kerja merupakan langkah awal seseorang karyawan melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan atau organisasi, karyawan harus memahami setiap proses kerja disuatu organisasi tersebut agar langkah berikutnya dapat dipahami. Namun proses kerja yang dilakukan tidak sepenuhnya maksimal dikarenakan ada faktor-faktor yang membuat karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan maksimal. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai proses kerja sudah berbasis standard operating procedure dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.31
Tanggapan Responden Tentang Proses Kerja Sudah Berbasis
Standard Operating Procedure (SPO)

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	4,5%
2	Setuju	13	29,5%
3	Cukup Setuju	21	47,7%
4	Tidak Setuju	7	15,9%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2,3%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.31 disimpulkan tanggapan responden mengenai proses kerja sudah berbasis standard operating procedure (SPO) yang berjumlah 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 4,5% atau 2 orang, karyawan yang menjawab setuju memiliki



persentase 29,5% atau 13 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 47,7% atau berjumlah 21 orang. Karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 15,9% atau berjumlah 7 orang. Dan untuk karyawan yang menjawab sangat tidak setuju memiliki persentase 2,3% atau berjumlah 1 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai proses kerja sudah berbasis standard operating procedure (SPO) pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah cukup setuju. Karena perusahaan itu sudah melakukan standard operating procedure dengan baik.

4.6.1.2 Jumlah Kesalahan Dalam Menjalankan Pekerjaan

Kesalahan akan sangat mempengaruhi hasil kinerja dari seseorang karyawan masalah timbul jika kesalahan menyangkut dengan pekerjaan kita di tempat kerja. Kita tahu pasti bahwa melakukan kesalahan ditempat kerja berarti bahwa kita membawa dampak buruk bagi perusahaan. Tak peduli dengan masalah kecil yang telah dilakukan senantiasa membawa dampak buruk bagi perusahaan. Berikut adalah tanggapan responden mengenai saya dapat meminimalisir jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Tentang Saya Dapat Meminimalisir Jumlah Kesalahan Dalam Menjalankan Pekerjaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	0	0%
2	Setuju	23	52,3%
3	Cukup Setuju	13	29,5%
4	Tidak Setuju	8	18,2%



5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.32 disimpulkan tanggapan responden mengenai saya dapat meminimalisir jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan yang berjumlah 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 52,3% atau berjumlah 23 orang, karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 29,5% atau berjumlah 13 orang. Karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 18,2% atau berjumlah 8 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya dapat meminimalisir jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Yang berarti suatu kesulitan atau masalah yang akan dihadapi saat ini dan dimasa yang akan datang sudah tau yang akan dihadapi atau yang dialami.

4.6.1.3 Jumlah Pemberian Pelayanan

Pelayanan prima merupakan suatu pola layanan terbaik dalam menjalankan suatu pekerjaan serta mengutamakan kepuasan pelanggan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan dan penjualan, pelayanan yang prima tentunya akan menjadi modal pokok bagi setiap karyawan. Oleh karena itu jenis pelayanan yang diterapkan telah mematuhi standarisasi perusahaan. Berikut ini hasil tanggapan responden mengenai saya menerima jumlah pemberian pelayanan dalam bekerja dapat dilihat pada tabel berikut ini :



Tabel 4.33

Tanggapan Responden Tentang Saya Menerima Jumlah Pemberian Pelayanan Dalam Bekerja

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	1	2,3%
2	Setuju	24	54,5%
3	Cukup Setuju	15	34,1%
4	Tidak Setuju	4	9,1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.33 disimpulkan tanggapan responden mengenai saya menerima jumlah pemberian pelayanan dalam bekerja yang berjumlah 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 2,3% atau berjumlah 1 orang, karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 54,5% atau berjumlah 24 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 34,1% atau berjumlah 15 orang. Karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 9,1% atau berjumlah 4 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya menerima jumlah pemberian pelayanan dalam bekerja pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Karena pemberian pelayanan sudah sesuai dengan peraturan di perusahaan itu.

4.6.2 Aspek Kualitas

Kualitas merupakan hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi atau pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau



sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran instansi dengan baik dan berdaya guna.

4.6.2.1 Ketepatan Kerja Karyawan Yang tepat Waktu

Dalam suatu perusahaan atau organisasi kinerja karyawan akan baik atau terwujud apabila karyawan dapat mengukur waktu kerja dengan baik. Kinerja karyawan akan efektif jika karyawan dapat membagi waktu dengan sebaik-baiknya, sehingga karyawan di tuntut untuk melakukan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai saya melaksanakan ketepatan kerja yang tepat waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.34
Tanggapan Responden Tentang Saya Melaksanakan Ketepatan Kerja Yang Tepat Waktu

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	22,7%
2	Setuju	21	47,7%
3	Cukup Setuju	13	29,5%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.34 disimpulkan tanggapan responden mengenai saya melaksanakan ketepatan kerja yang tepat waktu yang berjumlah 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 22,7% atau berjumlah 10 orang, karyawan yang menjawab setuju



memiliki persentase 47,7% atau berjumlah 21 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 29,5% atau berjumlah 13 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya melaksanakan ketepatan kerja yang tepat waktu pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Yang berarti seluruh karyawan sudah tau aturan jam kerja dan waktu habis jam kerja diperusahaan itu.

4.6.2.2 Kualitas Kerja

Karyawan yang memiliki intelektual quality (IQ) yang tinggi akan melakukan hal sebaik mungkin untuk hasil yang memuaskan. Kualitas kerja yang tinggi akan menghasilkan suatu yang baru Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sangat membutuhkan kualitas pekerjaan karyawannya karena suatu pekerjaan yang dapat dilakukan dengan baik pula. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai saya bekerja di perusahaan yang kualitas kerjanya bagus dapat dilihat pada tabel diberikut ini :

Tabel 4.35
Tanggapan Responden Tentang Saya Bekerja Di Perusahaan Yang Kualitas Kerjanya Bagus

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	4	9,1%
2	Setuju	20	45,5%
3	Cukup Setuju	16	36,4%
4	Tidak Setuju	4	9,1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.35 disimpulkan tanggapan responden mengenai saya bekerja di perusahaan yang kualitas kerjanya bagus yang berjumlah 44 orang, yaitu



dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 9,1% atau berjumlah 4 orang, karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 45,5% atau berjumlah 20 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 36,4% atau berjumlah 16 orang. Dan karyawan yang menjawab tidak setuju memiliki persentase 9,1% atau berjumlah 4 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya bekerja di perusahaan yang kualitas kerjanya bagus pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju.

4.6.2.3 Kemampuan Menganalisis Data Atau Informasi

Kemampuan analisis termasuk dalam kemampuan kognitif yang sangat penting. Kemampuan analisis yang baik maka akan menjadi salah satu faktor penentu dalam kesuksesan karir dimasa yang akan datang. Kemampuan analisis sangat penting dikarenakan untuk mengumpulkan informasi serta untuk memecahkan suatu masalah. Berikut ini hasil tanggapan responden mengenai saya dapat menganalisis data atau informasi tentang karyawan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.36

Tanggapan Responden Tentang Saya Dapat Menganalisis Data Atau Informasi Tentang Karyawan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	11,4%
2	Setuju	23	52,3%
3	Cukup Setuju	16	36,4%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%



	Total	44	100%
--	--------------	----	------

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.36 disimpulkan tanggapan responden mengenai saya dapat menganalisis data atau informasi tentang karyawan yang berjumlah 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 11,4% atau berjumlah 5 orang, karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 52,3% atau berjumlah 23 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 36,4% atau berjumlah 16 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya dapat menganalisis data atau informasi tentang karyawan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Informasi ini sangat berarti bagi karyawan yang dikarenakan informasi yang valid akan menjadi patokan para karyawan serta dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan.

4.6.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu mengimplementasikan bahwa laporan keuangan seharusnya disajikan pada suatu interval waktu, maksudnya untuk menjelaskan perubahan di dalam perusahaan yang mungkin mempengaruhi pemakai informasi pada waktu membuat prediksi dan keputusan.

4.6.3.1 Masuk Dan Pulang Tepat Waktu

Jadwal yang menentu akan sangat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi tentunya akan profesional dalam bekerja. Tuntutan atasan akan menjadi sebuah acuan dalam



hasil kinerja seorang karyawan. Perlu diketahui tidak semua karyawan masuk dan pulang tepat pada waktunya, karyawan yang memiliki loyalitas itu yang akan melakukan pulang telat agar tugas yang diberikan oleh atasan selesai pada hari itu juga. Berikut tanggapan responden mengenai saya selalu datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku adalah sebagai berikut :

Tabel 4.37
Tanggapan Responden Tentang Saya Selalu Datang Dan Pulang
Tepat Waktu Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	25,0%
2	Setuju	25	56,8%
3	Cukup Setuju	8	18,2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.37 disimpulkan tanggapan responden mengenai saya selalu datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku yang berjumlah 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 25,0% atau berjumlah 11 orang, karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 56,8% atau berjumlah 25 orang. Dan karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 18,2% atau berjumlah 8 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya selalu datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Hal ini



dikarenakan para karyawan telah merasakan adanya waktu dan jam pulang telah tepat waktu dan telah sesuai harapan para karyawan.

4.6.3.2 Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu

Waktu merupakan karunia dari sang pencipta yang memiliki sifat tidak dapat disimpan, tidak dapat diulang dan tidak dapat dihentikan. Dalam suatu perusahaan atau organisasi kinerja karyawan akan baik atau terwujud apabila karyawan dapat mengatur waktu kerja dengan baik. Kinerja karyawan akan efektif jika karyawan dapat membagi waktu dengan sebaik-baiknya, sehingga karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Berikut tanggapan responden mengenai saya bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.38
Tanggapan Responden Tentang Saya Bisa Menyelesaikan Pekerjaan Yang Diberikan Tepat Waktu

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	11,4%
2	Setuju	31	70,5%
3	Cukup Setuju	8	18,2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.38 disimpulkan tanggapan responden mengenai saya bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu yang berjumlah 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 11,4% atau berjumlah 5 orang, karyawan yang menjawab



setuju memiliki persentase 70,5% atau berjumlah 31 orang. Dan karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 18,2% atau 8 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Hal ini dikarenakan para karyawan sangat peduli dengan kualitas hasil kerjanya yang telah dikerjakan, namun demikian dari banyaknya responden menjawab sangat setuju belum tentu kinerja mereka diatas standar kinerja yang telah ada.

4.6.3.3 Ketaatan Terhadap Aturan

Efisiensi terhadap waktu sangat diperlukan untuk mengatur tugas mana yang harus diselesaikan. Karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar tentunya akan selalu menaati peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi jiwa bersama bumiputera sangat mengawasi kedisiplinan para karyawan agar tugas yang telah diberikan dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai saya selalu taat terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.39
Tanggapan Responden Tentang Saya Selalu Taat Terhadap Peraturan Yang Berlaku Di Perusahaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	18,2%
2	Setuju	27	61,4%
3	Cukup Setuju	9	20,5%
4	Tidak Setuju	0	0%



5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	44	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 4.39 disimpulkan tanggapan responden mengenai saya selalu taat terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan yang berjumlah 44 orang, yaitu dijelaskan bahwa karyawan yang menjawab sangat setuju memiliki persentase 18,2% atau berjumlah 8 orang, karyawan yang menjawab setuju memiliki persentase 61,4% atau berjumlah 27 orang. Karyawan yang menjawab cukup setuju memiliki persentase 20,5% atau berjumlah 9 orang.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden mengenai saya selalu taat terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan pada karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru ialah setuju. Namun belum tentu dengan adanya peraturan yang telah dibuat para karyawan patuh pada peraturan yang telah disepakati antara perusahaan dan karyawan.

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



Tabel 4.40
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden berdasarkan Variabel
Kinerja Karyawan (Y) Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera
Pekanbaru

Variabel Kinerja Karyawan	SS	S	CS	TS	STS	Skor
	5	4	3	2	1	
Aspek Kuantitas						
Proses kerja sudah berbasis standard operating procedure (SOP)	2	13	21	7	1	140
Bobot Nilai	10	52	63	14	1	
Saya dapat meminimalisir jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan	-	23	13	8	-	147
Bobot Nilai	-	92	39	16	-	
Saya menerima jumlah pemberian pelayanan dalam bekerja	1	24	15	4	-	154
Bobot Nilai	5	96	45	8	-	
Aspek Kualitas						
Saya melaksanakan ketepatan kerja yang tepat waktu	10	21	13	-	-	173
Bobot Nilai	50	84	39	-	-	
saya bekerja di perusahaan yang kualitas kerjanya bagus	4	20	16	4	-	156
Bobot Nilai	20	80	48	8	-	
Saya dapat menganalisis data atau informasi tentang karyawan	5	23	16	-	-	165
Bobot Nilai	25	92	48	-	-	
Ketepatan Waktu						
Saya selalu datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku	11	25	8	-	-	179
Bobot Nilai	55	100	24	-	-	
Saya bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu	5	31	8	-	-	173
Bobot Nilai	25	124	24	-	-	
Saya selalu taat terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan	8	27	9	-	-	175
Bobot Nilai	40	108	27	-	-	
Total Skor						1.462

Sumber : Data Olahan, 2022



Dari tabel 4.40 diatas diketahui untuk persentase tertinggi berada pada indikator Saya selalu datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu dengan skor sebesar 179. Kemudian untuk persentase yang paling rendah berada pada indikator Proses kerja sudah berbasis standard operating procedure (SOP) dengan skor sebesar 140. Untuk mendapatkan jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi dan terendah maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

$$\text{Skor Maksimal} : 9 \times 5 \times 44 = 1.980$$

$$\text{Skor Minimal} : 9 \times 1 \times 44 = 396$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} & : \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5} \\ & : \frac{1.980 - 396}{5} \\ & : 317 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel kinerja karyawan pada Asuransi

Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru dapat di tentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 1.664 - 1.981$$

$$\text{Baik} = 1.347 - 1.664$$

$$\text{Cukup Baik} = 1.030 - 1.347$$

$$\text{Kurang Baik} = 713 - 1.030$$

$$\text{Tidak Baik} = 396 - 713$$

Dari tabel 4.40 tersebut, menunjukkan hasil skor total untuk variabel kinerja

karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru adalah sebesar



1.462. Pada skala penelitian skor tersebut berada pada skala 1.347 – 1.664 yaitu dapat dikatakan dalam kategori baik.

4.7 Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

Pengaruh variabel stres kerja (X_1) dan konflik kerja (X_2) terhadap variabel kinerja (Y) dapat diketahui melalui analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS Versi 22.

4.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja, konflik kerja dan kinerja karyawan. Untuk menghitung nilai regresi pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru digunakan rumus :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

X_1 = Stres Kerja

X_2 = Konflik Kerja

a = Konstanta

$b_1 b_2$ = Koefisien Regresi



e = Error atau kesalahan

Berikut disajikan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.42 menggunakan bantuan program SPSS versi 22 di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.41

Hasil Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	39,421	1,434		27,583	,000
Stres Kerja	-,125	,058	-,349	-2,143	,038
Konflik Kerja	-,410	,084	-,799	-4,906	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Olahan SPSS, 2022

Dari tabel 4.41 diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 39,421 - 0,125 X_1 - 0,410 X_2 + e$$

Adapun uraian tersebut sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 39,421 artinya jika variabel bebas Stres Kerja (X_1) dan Konflik Kerja (X_2) nilainya konstan (tetap), maka variabel terkait Kinerja Karyawan (Y) nilainya sebesar 39,421.
2. Koefisien regresi b_1 sebesar -0,125 artinya jika variabel Stres Kerja (X_1) mengalami kenaikan 1 satuan maka Kinerja Karyawan (Y) juga akan mengalami penurunan -0,125 satuan, dengan asumsi variabel



Konflik Kerja (X_2) nilainya tetap (konstan). Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara stres kerja dengan kinerja karyawan, semakin berkurang Stres Kerja atau jika stres kerja bisa dikelola maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat.

3. Koefisien regresi b_2 sebesar -0,410 artinya jika variabel Konflik Kerja (X_2) mengalami kenaikan 1 satuan maka Kinerja Karyawan (Y) juga akan mengalami penurunan sebesar -0,410 satuan, dengan asumsi variabel Stres Kerja (X_1) nilainya tetap (konstan). Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara konflik kerja dengan kinerja karyawan, semakin berkurang konflik kerja atau jika konflik kerja karyawan bisa dikelola maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat.

4.7.2 Koefisien Determinasi (R^2)

R Squared (R^2) atau nilai Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen yaitu Stres Kerja (X_1) dan Konflik Kerja (X_2) terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y). Dari output SPSS dapat disajikan tabel 4.43 berikut ini :

Tabel 4.42
Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,625 ^a	,391	,361	,877



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

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Olahan, SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.42 diatas, didapatkan nilai koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini diketahui bahwa korelasi yang terjadi antara variabel independen dengan variabel dependen dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,361 atau 36,1%. Ini menandakan bahwa stres kerja dan konflik kerja berpengaruh kuat terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru yaitu sebesar 0,361 atau 36,1% dan sisanya ($100\% - 36,1\% = 63,9\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Dari analisis data diatas didapatkan bahwa besarnya nilai *Adjusted R Square* yaitu 0,361 atau 36,1%. Ini berarti variabel kinerja dipengaruhi oleh stres kerja dan konflik kerja sebesar 0,361 atau 36,1%. Sedangkan sisanya sebesar 63,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini yang tidak dibahas dan tidak diamati dalam penelitian ini.

4.7.3 Pengujian Hipotesis

4.7.3.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji secara simultan ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen dalam penelitian ini mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan



membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat signifikan 0,05 dengan persamaan berikut :

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= f(k:n-k) \\ &= (2:44-2) \\ &= (2:42) \\ &= -3,22 \end{aligned}$$

Keterangan : k = jumlah variabel bebas (X_1 dan X_2)

n = jumlah sampel

Tabel 4.43
Hasil Uji F (Simultan) ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,205	2	10,102	-13,140	,000 ^b
	Residual	31,523	41	,769		
	Total	51,727	43			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

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

Sumber : Data Olahan, SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.43 diketahui nilai F_{hitung} dari sesama variabel (stres kerja dan konflik kerja) sebesar $-13,140 > F_{tabel} -3,22$ dengan signifikan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa antara stres kerja dan konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.



4.7.3.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing atau secara parsial variabel independen (stres kerja dan konflik kerja) terhadap variabel dependen (kinerja) secara individual dan juga melihat variabel independen yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap variabel dependen. Maka dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 22 diperoleh besarnya nilai koefisien regresi secara parsial dari masing-masing variabel independen yang diteliti yaitu seperti yang terlihat pada tabel 4.45, dengan ketentuan :

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen dapat menerangkan variabel dependennya atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan diantara dua variabel yang diteliti.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen tidak dapat menerangkan variabel terikatnya atau dengan kata lain tidak dapat pengaruh diantara dua variabel yang diteliti.

Uji t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada tingkat signifikan 0,05 dengan persamaan berikut :

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= n-k-1 ; \alpha/2 \\ &= 44-2-1 ; 0,050/2 \\ &= 41 ; 0,025 \\ &= 2,019 \end{aligned}$$



Tabel 4.44
Hasil Uji T (parsial)

Variabel Independen	T-Hitung	T-tabel	Sig.	Keterangan
Stres Kerja (X_1)	-2,143	2,019	0,038	Berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
Konflik Kerja (X_2)	-4,906	2,019	0,000	Berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan dari 4.44 diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} variabel stres kerja (X_1) adalah -2,143. Dalam hal ini t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} 2,019 dengan signifikan $0,038 < 0,050$. Maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja (X_1) pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).
2. Nilai t_{hitung} variabel konflik kerja (X_2) adalah -4,906. Dalam hal ini t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} 2,019 dengan signifikan $0,000 < 0,050$. Maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja (X_2) pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

4.8 Pembahasan

Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru yang kemudian dibuktikan dengan menggunakan



metode penelitian deskriptif dan kuantitatif. Populasi dalam penelitian sebanyak 44 orang responden.

H1 : Pengaruh Stres Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

Dari pengujian uji T, menunjukkan variabel Stres Kerja (X1) berdasarkan nilai t hitung $-2,143 > t$ tabel 2,019 serta nilai signifikan $0,038 < 0,050$. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh secara parsial dan negatif serta signifikan terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera. Hasil ini di dukung dengan penelitian Rachel Natalya Massie, William A. Areros, Wehelmina Rumawas (2018) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengelola It Center Manado. Yaitu stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2 : Pengaruh Konflik Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

Dari pengujian uji T, menunjukkan variabel Konflik Kerja (X2) berdasarkan nilai t hitung $-4,906 > t$ tabel 2,019 serta nilai signifikan $0,000 < 0,050$. Hal ini menunjukkan bahwa Konflik kerja berpengaruh secara parsial dan negatif serta signifikan terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru. Hasil ini didukung dengan penelitian Virga Ardiansyah (2022) yang berjudul Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Indomaret (PT. Indomarco PrismaTama Tbk) Teratak buluh.



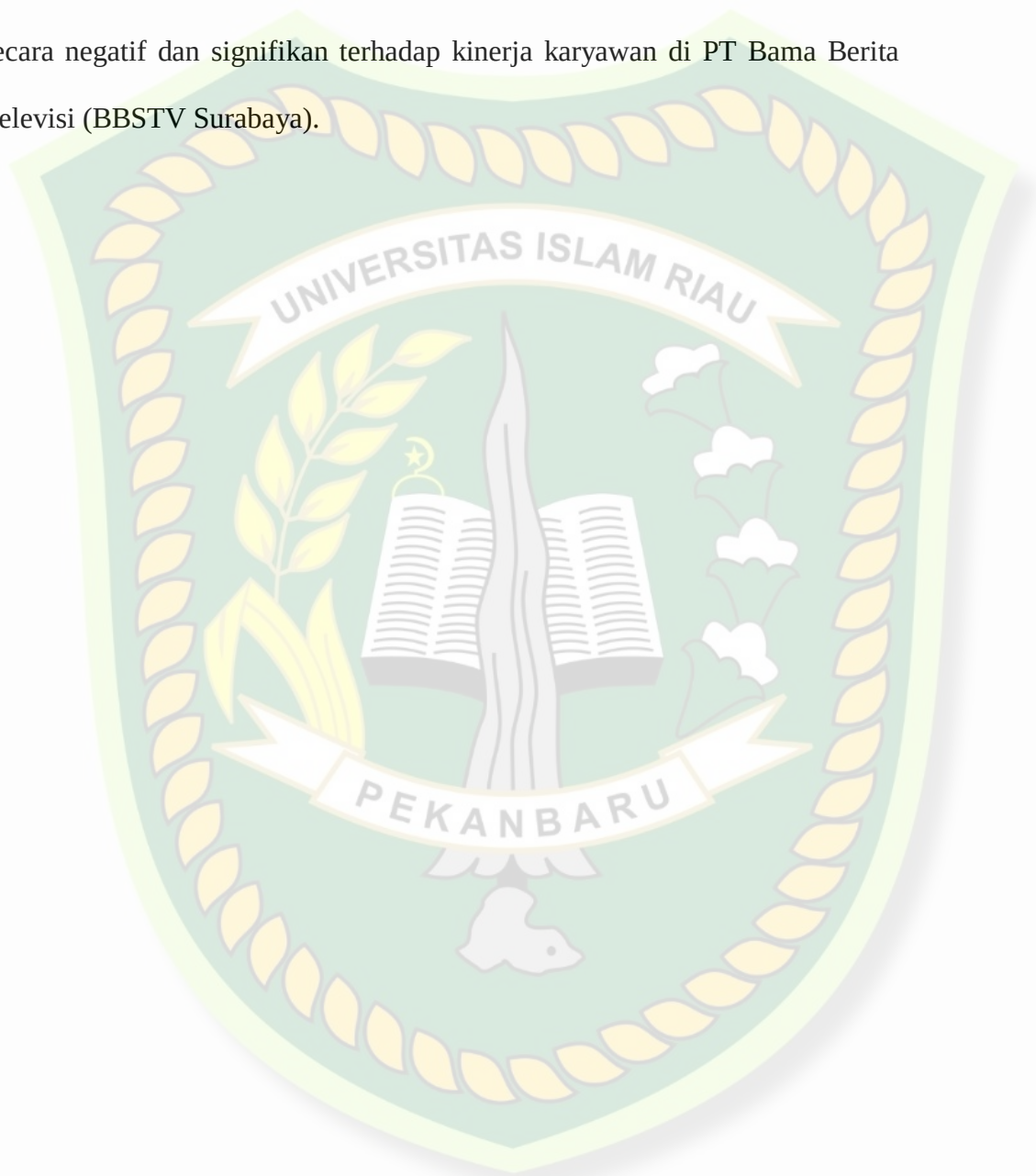
Yaitu Konflik Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Indomaret (PT. Indomarco Prismatama Tbk) Teratak Buluh.

H3 : Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

Dari pengujian uji F, menunjukkan variabel Stres Kerja dan Konflik Kerja secara simultan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru. Berdasarkan uji F menunjukkan terdapat nilai signifikan yang dihasilkan dari variabel stres kerja dan konflik kerja sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan variabel stres kerja dan konflik kerja bersamaan memiliki nilai signifikan $< 0,05$ terhadap kinerja karyawan. Sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari stres kerja dan konflik kerja karyawan secara simultan ($0,000 < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini diketahui bahwa korelasi antara variabel independen dan dependen dilihat dari nilai adjusted R Square sebesar 0,361 atau 36,1%. Yang artinya stres kerja dan konflik kerja berpengaruh kuat terhadap kinerja karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera, yaitu 0,361 atau 36,1% dan sisanya ($100\% - 36,1\% = 63,9\%$) dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hal ini didukung dengan penelitian Linda Marista (2018) yang berjudul pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bama Berita Sarana Televisi (BBSTV Surabaya).



menghasilkan kesimpulan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bama Berita Televisi (BBSTV Surabaya).



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK:

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.
2. Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.
3. Stres Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang penulis kemukakan diatas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran dan harapan yang mudah-mudahan dapat dimanfaatkan dan menjadi bahan pertimbangan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru untuk perbaikan dalam hal Sistem Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai stres kerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru memiliki kelemahan yakni hubungan dengan atasan. Maka dari pihak PT hendaknya bisa menjaga hubungan karyawan dengan atasan terhadap pekerjaan agar ditingkatkan, menjalin dan memahami atasan dengan baik agar



mendapatkan hasil kerja yang diharapkan dan karyawan berpengaruh dalam mengerjakan pekerjaannya.

2. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai konflik kerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru memiliki kelemahan yakni karyawan memiliki bahasa yang sulit dipahami sehingga komunikasi tidak lancar. Maka pihak PT harus memperhatikan mengenai komunikasi di perusahaan itu, harus menggunakan bahasa formal.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai kinerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru memiliki kelemahan yakni proses kerja berbasis standard operating procedure (SPO). Maka dari itu sebaiknya pihak PT melihat komitmen karyawan kembali mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja perusahaan agar pekerjaan yang lainnya bisa segera dapat terselesaikan dan tidak terjadi penumpukkan pekerjaan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan, Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera melakukan dengan memperhatikan stres kerja dan konflik kerja karyawan.

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Esti Yahati BR Purba. (2019). Analisis Stres Kerja Dan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kabanjahe. *Skripsi Thesis*, 1(69), 5–24.
- Fitriana, I., M, A., & Delvianti. (2021). Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bumiputera Cabang Dr. Sutomo Padang. *Jurnal Matua*, 3(3), 499–510.
- Hani Handoko, T. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi ke 2*. BPFE Yogyaarta.
- Irwan Muhammad. 2017. Pengaruh Stress Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kalla Kakao Industri Di Kota Makassar. UIN Alauddin Makassar.
- Lase, M. S. (2021). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sat Nusapersada Tbk. *Scientia Journal*, 4(3).
- Lesimanuaya R. Yani. 2016. Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Jayapura Papua. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Yapis Papua.
- Lesimanuaya,R.Y.(2011).266072-Pengaruh-Stres-Kerja-Dan-Konflik-Kerja-T-D59Fd727. 91–98.
- Mangkunegara et.al (2013). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 5(2), 120-129..
- Nababan, S.I.M.B. (2021). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karo (Doctoral dissertation, Universitas Quality Berastagi).
- Nadila Devia. 2021. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara.



Nusran. (2019). *Stres Kerja* 2018. 16–38.

Purba, E. Y.B. (2019). *Analisis Stres Kerja Dan Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. POS Indonesia (Persero) Kantor Pos Kabanjahe* (Doctoral dissertation, Universitas Quality).

Robbins, Stephen P., and Mary Coulter. *Management* 13E. Noida, india: Pearson India, 2017.

Rohmaniyyah, T. L. (2019). *Hubungan Antara Dukungan Keluarga Dan Kepuasan Pernikahan Pada Mahasiswi*. 4(1), 1–23.

Simanjuntak, Payaman J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi kinerja*. Jakarta: FE Universitas Indonesia.

Sopiah, 2018, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Sugiono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung : Mandar Maju.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung, Jawa Barat : Alfabeta.

Susanti Feri Diah. 2015. *Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rumpun Sari Antan 2 Pati*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Veronica Cindi. 2021. *Pengaruh Efikasi Diri Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Seiring salam do'a, semoga Bapak/Ibu/Sdr/I dalam keadaan sehat dan selalu sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin. Melalui kesempatan ini, saya mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk dapat bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner ini.

Tujuan dari pengisian kuesioner ini adalah untuk menyelesaikan penelitian pada skripsi yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Pekanbaru”** Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Annisa Rachmi Aprilia

NPM : 185210428

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia Responden Saat ini : ☐ 21-30 tahun ☐ 31-40 tahun
☐ 41-50 tahun ☐ > 51 tahun

Tingkat Pendidikan : ☐ SMA/SMK ☐ DIPLOMA
☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Lama Bekerja :

Bidang Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Saya memohon kepada Bapak/Ibu/Sdr/I agar memberi tanda checklist ($\checkmark$) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/I anggap paling sesuai. Setiap pertanyaan hanya mewakili 1 (satu) jawaban saja. Mohon memberi jawaban yang sebenar-benarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK :

PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



III. DAFTAR PERTANYAAN

A. Stres Kerja (X1)

NO	PERTANYAAN	KATEGORI JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Beban Kerja						
1.	Pekerjaan yang diberikan diluar dengan kemampuan karyawan					
2.	Tuntutan pekerjaan yang dibebankan tidak sesuai dengan job description yang ada					
Peran dalam organisasi						
3.	Saya mengalami ketidakpastian dan kurangnya informasi peran pekerjaan					
4.	Harapan yang saya inginkan dalam menjalani pekerjaan sulit tercapai					
5.	Tanggung jawab dalam menjalani pekerjaan sangat memberatkan					
Hubungan di tempat kerja						
6.	Hubungan saya dengan atasan mengganggu saya dalam menjalani pekerjaan					
7.	Hubungan dengan rekan kerja kurang mendukung saya dalam menjalani aktivitas pekerjaan					
Pengembangan Karir						
8.	Pendidikan yang saya peroleh belum mampu mengembangkan karir saya					
9.	Mutasi karyawan tidak diperlukan untuk mengembangkan karir saya					
10.	Setiap karyawan belum memperoleh peluang yang sama dalam promosi jabatan					
Struktur dan iklim organisasi						



11.	Saya sulit mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi di perusahaan ini					
-----	--	--	--	--	--	--

B. Konflik Kerja (X2)

NO	PERTANYAAN	KATEGORI JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Komunikasi Kerja						
1.	Karyawan sering mengalami kesalahpahaman dalam bekerja					
2.	Karyawan mempunyai perbedaan pendapat dalam menyelesaikan masalah					
3.	Karyawan memiliki bahasa yang sulit di pahami sehingga komunikasi tidak lancar					
Struktur Kerja						
4.	Tingkat tugas yang diberikan kepada karyawan melebihi beban kerja					
5.	Ketidaksesuaian tujuan dengan tugas yang diberikan					
6.	Tingkat ketergantungan aturan yang terlalu keras dan kaku diterapkan di perusahaan					
Faktor Personal						
7.	Ada perbedaan sistem nilai individual yang berkaitan dengan bidang pekerjaan					
8.	Sikap kerja karyawan kurang mematuhi perintah kerja atasan					
9.	Kemampuan intelektual karyawan tidak sesuai dengan bidang pekerjaan					



C. Kinerja Karyawan (Y)

NO	PERTANYAAN	KATEGORI JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Aspek Kuantitas						
1.	Proses kerja sudah berbasis standard operating procedure (SOP)					
2.	Saya dapat meminimalisir jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan					
3.	Saya menerima jumlah pemberian pelayanan dalam bekerja					
Aspek Kualitas						
4.	Saya melaksanakan ketepatan kerja yang tepat waktu					
5.	Saya bekerja di perusahaan yang kualitas kerjanya bagus					
6.	Saya dapat menganalisis data atau informasi tentang karyawan					
Ketepatan Waktu						
7.	Saya selalu datang dan pulang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku					
8.	Saya bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu					
9.	Saya selalu taat terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan					

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Penelitian Tentang Stres Kerja

STRES KERJA (X1)											TOTAL
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1
2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	27
2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	23
2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	19
2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	27
1	3	1	2	1	2	3	3	1	2	4	23
1	2	2	3	2	1	3	2	3	4	3	26
3	1	2	4	3	2	2	1	1	2	1	22
2	2	2	2	2	1	3	2	1	4	2	23
3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	31
1	3	3	1	2	1	1	3	4	4	1	24
2	1	2	3	4	2	3	4	2	3	2	28
3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	28
1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	21
2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	28
2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	27
2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	28
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	20
1	1	2	2	3	2	1	1	4	2	1	20
2	2	3	4	3	2	2	2	1	2	2	25
2	1	2	2	4	1	2	3	4	4	2	27
3	2	1	2	3	1	2	3	3	3	2	25
1	1	2	4	4	2	2	2	4	3	2	27
2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	23
3	1	2	2	1	1	2	5	4	3	3	27
2	2	2	2	2	1	2	3	1	4	2	23
1	1	2	2	2	1	1	2	2	4	1	19
2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	1	19
3	1	2	1	3	1	1	3	4	1	3	23
1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	4	21
2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	27
4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	19
1	2	2	3	2	1	3	2	3	4	3	26
3	1	1	1	1	2	1	3	4	2	2	21
2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	3	23
3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	28
1	3	3	1	2	1	1	2	4	4	1	23



2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	26
2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	26
1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	21
3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	3	23
3	1	2	1	4	1	3	1	1	2	2	21
1	3	3	1	2	1	1	2	4	4	1	23
1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	4	24
2	1	3	4	1	3	3	1	1	2	1	22



UNIVERSITAS ISLAM RIAU



Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Penelitian Tentang Konflik Kerja

KONFLIK KERJA (X2)									TOTAL X2
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	
3	4	3	3	3	3	3	2	2	26
2	3	2	2	3	3	2	2	2	21
4	3	1	2	2	2	3	4	1	22
3	4	3	3	3	3	3	2	2	26
4	3	2	1	2	2	1	2	3	20
3	4	2	2	2	2	3	1	1	20
4	2	3	1	2	3	2	4	1	22
2	3	2	4	2	2	2	2	2	21
3	3	2	3	3	3	3	2	4	26
3	3	2	2	2	2	3	2	2	21
4	4	2	4	2	2	3	2	3	26
4	4	2	3	2	2	3	2	2	24
2	4	2	2	2	3	2	2	2	21
3	4	2	4	3	3	3	2	2	26
3	4	3	3	3	4	2	2	2	26
3	3	2	4	3	3	3	1	1	23
2	3	2	2	2	2	3	2	3	21
1	4	2	2	3	2	3	2	2	21
3	4	3	3	3	3	3	2	2	26
2	3	2	2	3	2	2	3	2	21
2	3	2	3	2	4	2	2	2	22
4	4	3	1	1	3	3	1	3	23
3	3	2	2	2	2	2	2	3	21
3	4	2	1	2	1	2	4	4	23
2	2	3	3	2	2	2	2	3	21
4	4	1	2	2	3	2	2	2	22
2	2	3	2	3	4	1	3	2	22
2	3	1	3	3	2	3	2	2	21
4	1	2	2	1	1	2	4	3	20
3	4	3	3	3	3	3	2	2	26
1	1	2	3	1	4	2	4	3	21
3	4	2	2	2	2	3	2	2	22
1	2	3	3	2	3	2	2	3	21
2	3	2	2	3	2	2	4	2	22
3	3	2	3	3	3	3	2	4	26



3	3	2	2	3	2	3	1	2	21
4	4	2	3	2	2	3	2	4	26
4	4	2	3	2	2	3	2	3	25
2	4	2	2	2	3	2	2	2	21
1	2	3	2	3	2	2	3	4	22
3	1	3	1	2	2	3	4	2	21
4	3	2	2	3	4	2	4	2	26
3	4	2	3	2	2	3	1	3	23
3	2	3	1	2	2	2	3	4	22



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DOKUMEN INI ADALAH ARSIP MILIK:
PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Penelitian Tentang Kinerja Karyawan

KINERJA KARYAWAN (Y)									TOTAL Y
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	
3	4	4	3	4	3	4	4	3	32
3	3	4	5	4	3	5	3	4	34
3	4	3	4	2	5	3	5	3	32
4	3	4	5	2	3	4	4	4	33
1	3	4	4	5	3	5	5	4	34
3	4	5	4	4	4	3	4	4	35
2	4	2	3	3	5	5	4	5	33
4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
4	4	3	4	4	3	5	4	4	35
3	2	4	5	3	4	4	4	3	32
3	3	4	3	4	5	4	4	3	33
4	4	4	5	4	3	3	3	5	35
3	4	3	3	3	4	5	4	4	33
4	4	4	3	2	3	4	4	4	32
2	3	3	5	4	4	4	4	4	33
4	2	3	4	5	4	5	4	4	35
3	3	4	4	4	5	4	3	4	34
3	4	3	3	3	4	4	5	4	33
4	3	4	5	4	3	4	3	5	35
3	3	4	4	4	3	4	3	4	32
2	4	4	5	4	4	3	4	3	33
3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
2	3	3	4	3	4	4	5	5	33
4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
3	2	3	4	4	4	4	4	4	32
3	4	2	3	5	4	5	4	3	33
4	2	4	4	3	4	5	4	4	34
4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
2	4	4	4	3	4	4	4	4	33
3	4	4	3	4	3	4	4	5	34
3	2	3	4	4	4	4	4	4	32
5	3	4	3	5	3	3	3	5	34
4	2	4	4	3	4	4	4	4	33
3	4	3	4	3	3	4	4	4	32



3	2	3	5	4	4	5	5	3	34
3	3	3	4	2	4	4	4	4	31
5	3	4	5	3	3	4	4	3	34
4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
3	3	3	5	3	4	5	3	5	34
4	2	4	3	4	4	4	4	4	33
2	4	3	4	3	4	3	4	4	31
3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
2	4	2	3	3	5	5	4	5	33



UNIVERSITAS ISLAM RIAU



Uji Validitas Kuesioner Dengan SPSS Versi 22

1. Uji Validitas Stres Kerja

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	Stres Kerja
X1.1	Pearson Correlation	1	,182	,228	,211	0,000	,412**	,340*	,401**	,086	,130	,370*	,451**
	Sig. (2-tailed)		,238	,136	,170	1,000	,005	,024	,007	,580	,401	,014	,002
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.2	Pearson Correlation	,182	1	,677**	,159	,269	,145	,210	,361*	,391**	,427**	,220	,597**
	Sig. (2-tailed)	,238		,000	,303	,078	,349	,170	,016	,009	,004	,152	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.3	Pearson Correlation	,228	,677**	1	,432**	,532**	,287	,305*	,389**	,477**	,286	,401**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,136	,000		,003	,000	,059	,044	,009	,001	,060	,007	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.4	Pearson Correlation	,211	,159	,432**	1	,676**	,425**	,552**	,052	,027	-,044	,656**	,585**
	Sig. (2-tailed)	,170	,303	,003		,000	,004	,000	,740	,860	,778	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.5	Pearson Correlation	0,000	,269	,532**	,676**	1	,297	,487**	,228	,304*	,263	,382*	,660**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,078	,000	,000		,050	,001	,136	,045	,085	,010	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.6	Pearson Correlation	,412**	,145	,287	,425**	,297	1	,243	,216	,162	,063	,419**	,488**
	Sig. (2-tailed)	,005	,349	,059	,004	,050		,112	,158	,294	,686	,005	,001
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.7	Pearson Correlation	,340*	,210	,305*	,552**	,487**	,243	1	,307*	,211	,297	,540**	,642**
	Sig. (2-tailed)	,024	,170	,044	,000	,001	,112		,042	,168	,050	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.8	Pearson Correlation	,401**	,361*	,389**	,052	,228	,216	,307*	1	,450**	,645**	,376*	,698**
	Sig. (2-tailed)	,007	,016	,009	,740	,136	,158	,042		,002	,000	,012	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.9	Pearson Correlation	,086	,391**	,477**	,027	,304*	,162	,211	,450**	1	,441**	,066	,573**
	Sig. (2-tailed)	,580	,009	,001	,860	,045	,294	,168	,002		,003	,670	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.10	Pearson Correlation	,130	,427**	,286	-,044	,263	,063	,297	,645**	,441**	1	,180	,608**
	Sig. (2-tailed)	,401	,004	,060	,778	,085	,686	,050	,000	,003		,242	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X1.11	Pearson	,370*	,220	,401**	,656**	,382*	,419**	,540**	,376*	,066	,180	1	,668**



	Correlation												
	Sig. (2-tailed)	,014	,152	,007	,000	,010	,005	,000	,012	,670	,242		,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Stres Kerja	Pearson Correlation	,451**	,597**	,736**	,585**	,660**	,488**	,642**	,698**	,573**	,608**	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Konflik Kerja

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Konflik Kerja
X2.1	Pearson Correlation	1	,676**	,528**	,536**	,412**	,400**	,778**	,130	,615**	,869**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,006	,007	,000	,400	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X2.2	Pearson Correlation	,676**	1	,474**	,518**	,407**	,293	,667**	,193	,442**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,006	,054	,000	,210	,003	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X2.3	Pearson Correlation	,528**	,474**	1	,330*	,336*	,585**	,415**	,167	,173	,647**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,029	,026	,000	,005	,278	,260	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X2.4	Pearson Correlation	,536**	,518**	,330*	1	,656**	,433**	,554**	,182	,222	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,029		,000	,003	,000	,238	,148	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X2.5	Pearson Correlation	,412**	,407**	,336*	,656**	1	,313*	,621**	,042	,022	,629**
	Sig. (2-tailed)	,006	,006	,026	,000		,039	,000	,785	,887	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X2.6	Pearson Correlation	,400**	,293	,585**	,433**	,313*	1	,345*	,095	,077	,567**
	Sig. (2-tailed)	,007	,054	,000	,003	,039		,022	,541	,620	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X2.7	Pearson Correlation	,778**	,667**	,415**	,554**	,621**	,345*	1	-,041	,347*	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000	,000	,022		,791	,021	,000



N		44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X2.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,130	,193	,167	,182	,042	,095	-,041	1	,422**	,327*
		,400	,210	,278	,238	,785	,541	,791		,004	,030
		N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X2.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,615**	,442**	,173	,222	,022	,077	,347*	,422**	1	,563**
		,000	,003	,260	,148	,887	,620	,021	,004		,000
		N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Konflik Kerja	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,869**	,809**	,647**	,741**	,629**	,567**	,809**	,327*	,563**	1
		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,030	,000	
		N	44	44	44	44	44	44	44	44	44

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Kinerja Karyawan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Kinerja Karyawan
Y1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	,533**	,405**	,413**	-,003	,024	-,101	,044	,148	,662**
			,000	,006	,005	,984	,878	,515	,775	,337	,000
		N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,533**	1	,148	,159	,096	,179	,092	,081	,160	,584**
		,000		,339	,302	,535	,244	,554	,603	,299	,000
		N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,405**	,148	1	,367*	,324*	-,185	-,311*	,065	-,104	,493**
		,006	,339		,014	,032	,230	,040	,673	,503	,001
		N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,413**	,159	,367*	1	,644**	,030	-,097	,147	,435**	,728**
		,005	,302	,014		,000	,846	,530	,340	,003	,000
		N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	-,003	,096	,324*	,644**	1	,161	,053	,100	,109	,561**
		,984	,535	,032	,000		,296	,732	,519	,480	,000
		N	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,024	,179	-,185	,030	,161	1	,141	,145	,241	,326*
		,878	,244	,230	,846	,296		,362	,346	,115	,031



	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y7	Pearson Correlation	-,101	,092	-,311*	-,097	,053	,141	1	,055	,244	,344
	Sig. (2-tailed)	,515	,554	,040	,530	,732	,362		,721	,351	,352
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y8	Pearson Correlation	,044	,081	,065	,147	,100	,145	,055	1	,266	,361*
	Sig. (2-tailed)	,775	,603	,673	,340	,519	,346	,721		,081	,016
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Y9	Pearson Correlation	,148	,160	-,104	,435**	,109	,241	,144	,266	1	,460**
	Sig. (2-tailed)	,337	,299	,503	,003	,480	,115	,351	,081		,002
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,662**	,584**	,493**	,728**	,561**	,326*	,144	,361*	,460**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,031	,352	,016	,002	
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



Uji Reabilitas Kuesioner

1. Uji Reabilitas Stres Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	44	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20,52	27,418	,357	,816
X1.2	20,41	26,108	,509	,805
X1.3	20,18	24,664	,665	,791
X1.4	20,02	24,534	,442	,812
X1.5	20,20	25,004	,568	,798
X1.6	20,75	27,587	,413	,813
X1.7	20,50	26,442	,576	,803
X1.8	20,00	23,116	,577	,796
X1.9	19,98	24,813	,432	,812
X1.10	19,43	23,739	,450	,814
X1.11	20,05	24,463	,566	,797

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



2. Uji Reabilitas Konflik Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	44	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	17,45	15,230	,806	,805
X2.2	16,80	15,329	,712	,818
X2.3	17,95	18,603	,562	,837
X2.4	17,68	17,059	,649	,826
X2.5	17,68	18,455	,532	,838
X2.6	17,75	18,703	,454	,845
X2.7	17,59	16,201	,731	,816
X2.8	18,20	20,399	,204	,864
X2.9	17,80	18,585	,442	,847

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



3. Uji Reabilitas Kinerja Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	44	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,605	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	31,45	6,254	,414	,538
Y2	31,20	7,283	,407	,546
Y3	31,20	7,422	,246	,593
Y4	30,80	6,585	,585	,491
Y5	31,25	7,355	,376	,554
Y6	31,02	8,395	,137	,611
Y7	30,70	9,050	-,048	,648
Y8	30,73	8,342	,198	,597
Y9	30,73	8,110	,322	,575

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



Uji Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Konflik Kerja, Stres Kerja ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,625 ^a	,391	,361	,877

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

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20,205	2	10,102	-13,140	,000 ^b
Residual	31,523	41	,769		
Total	51,727	43			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

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

UNIVERSITAS
ISLAM RIAU



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	39,421	1,434		27,583	,000
Stres Kerja	-,125	,058	-,349	-2,143	,038
Konflik Kerja	-,410	,084	-,799	-4,906	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31,76	34,59	33,23	,685	44
Std. Predicted Value	-2,143	1,991	,000	1,000	44
Standard Error of Predicted Value	,134	,343	,223	,054	44
Adjusted Predicted Value	31,89	34,52	33,22	,682	44
Residual	-1,808	1,567	,000	,856	44
Std. Residual	-2,062	1,787	,000	,976	44
Stud. Residual	-2,104	1,846	,002	1,010	44
Deleted Residual	-1,882	1,672	,003	,917	44
Stud. Deleted Residual	-2,200	1,904	,000	1,029	44
Mahal. Distance	,031	5,593	1,955	1,441	44
Cook's Distance	,000	,130	,024	,028	44
Centered Leverage Value	,001	,130	,045	,034	44

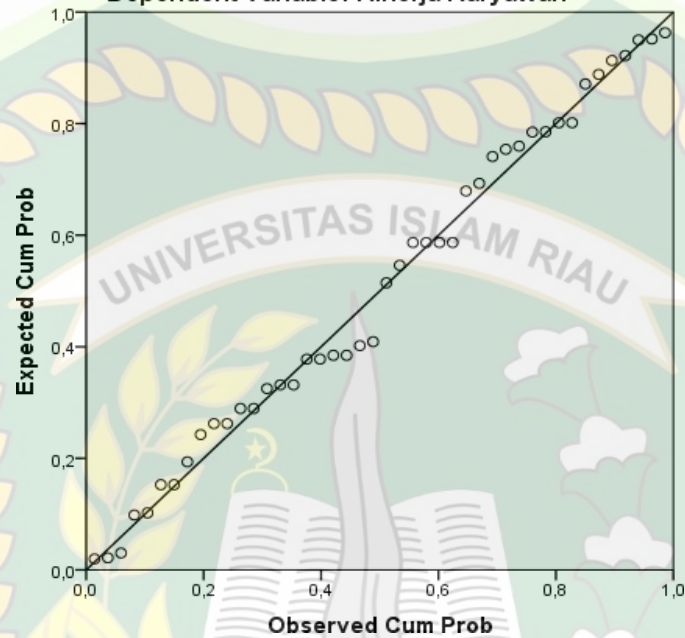
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

**UNIVERSITAS
ISLAM RIAU**



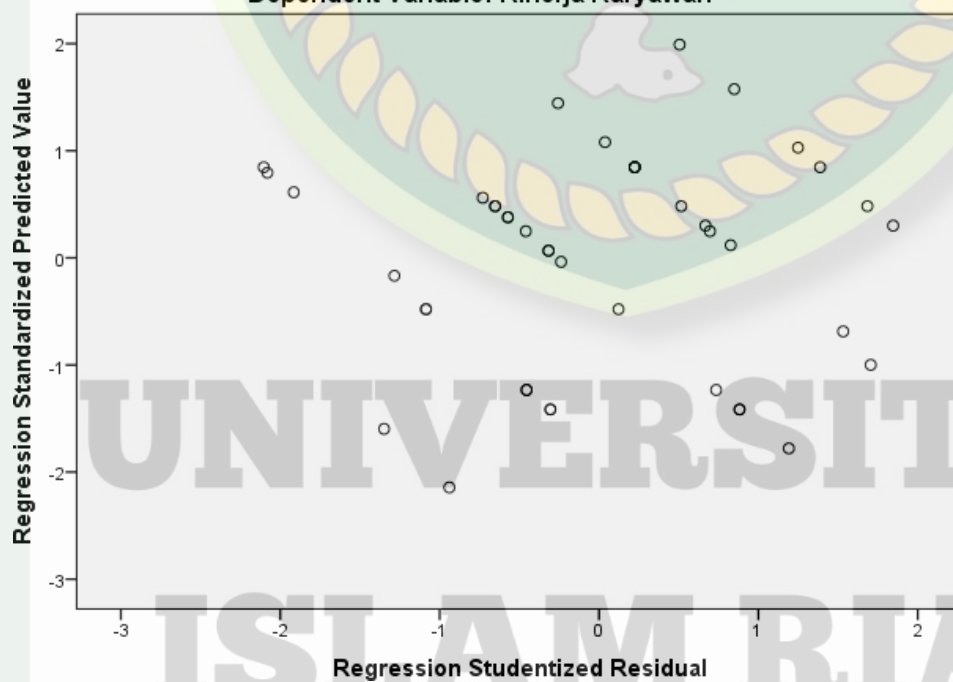
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja Karyawan



Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja Karyawan





UNIVERSITAS
ISLAM RIAU