

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN STRESS
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT HALUAN KEPRI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Grace Hutagalung
140910329**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN STRESS
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT HALUAN KEPRI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Grace Hutagalung
140910329**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Grace Hutagalung
NPM/NIP : 140910329
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Manajemen Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Haluan Kepri Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftarpustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 01 Februari 2019

Materai 6000

Grace Hutagalung
140910329

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN STRESS
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT HALUAN KEPRI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Grace Hutagalung
140910329**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 01 Februari 2019

**Dr. Hendri Herman, S.E, M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

PT Haluan Kepri merupakan salah satu perusahaan media yang bergerak di bidang surat kabar, jurnalistik, dan jasa periklanan. Dalam menjalankan bisnisnya, PT Haluan Kepri selalu berupaya meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai kepuasan pelanggan. Dalam upaya tersebut, ternyata diketahui masih adanya masalah yang terjadi dalam perusahaan. Manajemen Konflik dan Stress Kerja merupakan permasalahan yang dihadapi perusahaan ini. Wirawan mendefinisikan manajemen konflik merupakan sebagai proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Dan Hasibuan mendefinisikan stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh manajemen konflik dan stress kerja yang dilakukan perusahaan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan PT Haluan Kepri Batam dan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 125 responden dengan menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel. Berdasarkan hasil penelitian regresi berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = 14,591 + 0,330X_1 + 0,284X_2$. Dari hasil penelitian tersebut, disimpulkan bahwa manajemen konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan manajemen konflik dan stress kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Haluan Kepri Batam

Kata kunci: Manajemen Konflik, Stress Kerja, dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

PT Haluan Kepri is one of the media companies engaged in newspapers, journalism, and advertising services. In conducting its business, PT Haluan Kepri always strives to improve employee performance in order to achieve customer satisfaction. In the effort, it turns out there are still problems that occur within the company. Conflict Management and Work Stress are the problems facing this company. Wirawan defines conflict management as a conflicting party process or a third party develops a conflict strategy and applies it to control conflict to produce the desired resolution. And Hasibuan defines stress is a condition of tension that affects the emotions, thinking processes, and conditions of a person. This research is conducted to know the influence of conflict management and work stress done by company to employee performance. This research was conducted on employees of PT Haluan Kepri Batam and the number of samples was determined as many as 125 respondents by using Slovin formula in sampling. Based on the result of multiple regression research, the equation as follows: $Y = 14,591 + 0,330 X1 + 0,284 X2$. From the result of the research, it can be concluded that conflict management has positive and significant effect on employee performance. Work stress has a positive and significant effect on employee performance. And conflict management and work stress together have a positive and significant effect on employee performance at PT Haluan Kepri Batam

Keywords: Conflict Management, Job Stress, and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan laporan tugas akhir yang merupakan satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam, dan sekaligus
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
3. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Si. selaku Dekan Universitas Putera Batam;
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera batam;
6. Pimpinan dan semua staff yang bekerja di PT Haluan Kepri Batam yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk menjadi responden dalam penelitian ini;;
7. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Bapak Mukhtar Hutagalung dan Ibu Ester Hutapea yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

8. Saudara dan abang kandung penulis Santoso Hutagalung, yang telah berjuang untuk membiayai dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi;
9. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis, terkhusus “Keluarga Genit” Indah Sulistiowati, Silvia Anisah dan M. Bayu Prasetya, yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi;
10. Kekasih saya Heru Kolman Tampubolon, yang senantiasa, memberikan arahan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi;
11. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Semoga kehadiran Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 01 Februari 2019

Grace Hutagalung

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISIONALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Dasar	12
2.1.1 Manajemen Konflik	13
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Konflik	13
2.1.1.2 Indikator Manajemen Konflik	14
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Konflik	15
2.1.1.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Gaya Manajemen Konflik	18
2.1.2 Stress Kerja	18
2.1.2.1 Pengertian Stress Kerja	18
2.1.2.2 Indikator Stress Kerja	20
2.1.2.3 Langkah-Langkah Mengatasi Stress	20
2.1.3 Kinerja Karyawan	22
2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan	22
2.1.3.2 Indikator Kinerja Karyawan	23
2.1.3.3 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja	24
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran	28
2.3.1. Manajemen konflik terhadap kinerja karyawan	28

2.3.2. Stress kerja terhadap kinerja karyawan.....	29
2.3.3. Manajemen konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan	30
2.4. Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Operasional Variabel.....	33
3.2.1 Variabel Independen	33
3.2.1.1. Manajemen Konflik (X1)	34
3.2.1.2. Stress Kerja (X2)	34
3.2.2 Variabel Dependen.....	35
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	37
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.5.1 Analisis Deskriptif	40
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	41
3.5.2.1 Uji Validitas Data.....	41
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.5.3 Uji Asumsi	44
3.5.3.1 Uji Normalitas	44
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	45
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.5.4 Uji Pengaruh	47
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.5.4.2 Analisis Determinasi (R^2).....	48
3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis.....	49
3.5.5.1 Uji t.....	49
3.5.5.2 Uji F.....	50
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	51
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	51
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Karakteristik Responden	53
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	54
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Analisis Deskriptif	55
4.2.1.1. Variabel manajemen konflik (X2)	55

4.2.1.1	Variabel Stress Kerja (X2)	58
4.2.1.2	Variabel Kinerja Karyawan (Y)	60
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	61
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	61
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	64
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas	65
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	68
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh	71
4.2.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.2.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	74
4.2.5.1	Hasil Uji-t	74
4.2.5.2	Hasil Uji-F	75
4.3	Pembahasan	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82

.DAFTAR PUSTAKA	ix
------------------------	----

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pendukung Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Histogram.....	66
Gambar 4. 2 Uji Normalitas dengan <i>P-P Plot Regression Standardized</i>	67
Gambar 4. 3 Uji Heterokedastisitas	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan PT Haluan Kepri Batam per Juli- September 2018	4
Tabel 1. 2 Data Lap. Detail Absensi 2018	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	52
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Manajemen Konflik (X1).....	56
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Stress Kerja (X2)	58
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kinerja Karyawan(Y)	60
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Manjemen Konflik	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Stress Kerja	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	64
Tabel 4. 10 Indeks Koefisien Reliabilitas	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 14 Hasil uji Heteroskedastisitas melalui uji Glesyer	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linear Berganda	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji-t.....	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji-F.....	76

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	36
Rumus 3. 2 <i>Pearson Product Moment</i>	42
Rumus 3. 3 Cronbach's <i>Alpha</i>	43
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	47
Rumus 3. 5 Uji t	49
Rumus 3. 6 Uji F	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan karena dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Seiring dengan perkembangan sumber daya manusia dan teknologi komunikasi, percetakan (*printing*) juga ikut berkembang salah satunya dalam bentuk media cetak yang di gunakan sebagai media komunikasi saat ini. Berbicara dunia percetakan tentunya tidak akan lepas dari manajemen media massa, yang mencakup manajemen jurnalistik, keredaksian dan *jobdesknya* dalam dunia kerja profesional tersebut.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang media cetak, wartawan (jurnalis) merupakan tulang punggung, karena dari mereka lahir produk perusahaan dalam bentuk pemberitaan. Artinya, seorang wartawan dituntut memiliki fisik dan stamina yang selalu fit dan kualitas berpikir yang dinamis. Tidak kalah pentingnya, kriteria wartawan lainnya adalah memiliki keahlian tertentu yakni, teknik mencari, meliput dan menulis berita. Mekanisme pengelolaan dan layanan informasi publik ini sangat penting mengingat dalam praktek saat ini, begitu banyak tantangan dan kendala yang dihadapi, antara lain berkaitan dengan lemahnya budaya pendokumentasian, sistem manajemen informasi, budaya memanfaatkan informasi, dan penyebaran informasi publik, sehingga lembaga komunikasi menjadi semakin ketat. Banyak elemen sosial bersaing memperebutkan perhatian publik. Sekarang informasi ada

diman-mana, hampir semuanya menarik bahkan juga penting dan berguna. Kondisi kompetisi tinggi demikian mendorong lembaga media massa menjadi semakin selektif dalam menyajikan isinya. Sehingga situasi ini yang menyebabkan adanya konflik antar karyawan dalam hal perolehan informasi dan juga stress kerja akibat tuntutan pekerjaan (Roosalina Hera Lucia, 2015).

Seiring dengan perkembangan jaman, perubahan dinamis, baik di dalam maupun diluar perusahaan pasti terjadi karena kebutuhan untuk maju terus meningkat serta berbagai permasalahan lain membuat para individu yang ada dalam sebuah perusahaan wajib menyesuaikan diri, baik secara fisik maupun mental. Apabila hal tersebut tidak dapat diatasi oleh seorang individu, maka akan muncul yang dinamakan stress kerja serta konflik pada lingkungan ia bekerja (Widagdo, 2015).

Dalam media percetakan, komunikasi antar pihak karyawan sangat diperlukan, dan selama komunikasi ini terjadi, tidak ada jaminan tidak akan ada hadir konflik atau ketidaksesuaian atau kecocokan antar individu pelaksanaannya. Banyak faktor yang melatarbelakangi munculnya ketidakcocokan atau ketegangan, antara lain sifat sifat pribadi yang berbeda, perbedaan kepentingan, komunikasi yang tidak baik, perbedaan nilai, dan sebagainya, perbedaan inilah yang membawa organisasi kedalam suasana konflik (Umam, 2015; 259). Manajemen konflik merupakan proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga yang menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan (Wirawan, 2010: 129).

Dalam menyajikan berita, karyawan dituntut memiliki tingkat akurasi yang tinggi dan memiliki unsur kekinian. Karyawan yang bekerja di surat kabar harus menghadapi *deadline* setiap hari. Tantangan berat dihadapi wartawan surat kabar, mereka harus bersaing dengan media online yang tayangan beritanya muncul secara *real time*, belum lagi jurnalis amatir yang dilakukan masyarakat umum (*citizen journalist*) yang membuat berita di media sosial. Tekanan ini yang menimbulkan stress kerja bagi karyawan (Muhammad et al., 2017). Dimana secara definisi, stress kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Riandy, 2016). Setiap wartawan mengalami rotasi penugasan bidang liputan (*desk*) secara berkala, melalui kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemimpin Redaksi. Setiap wartawan selain berkewajiban mengisi tulisan untuk halaman sesuai dengan rubrik (*desk*) masing-masing, juga dituntut mampu berkontribusi untuk halaman satu (utama), sesuai dengan kejadian terkini (*running issue*) maupun berita yang dipersiapkan sebelumnya (*by design*). Hal ini berarti beban kerja tambahan bagi wartawan yang bersangkutan. Permasalahan dalam stress kerja ini tidak terlepas dari bagaimana manajemen perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia serta memaksimalkan penggunaannya.

Kinerja (*performance*) pada umumnya diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja memiliki makna yang cukup luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung (Nur et al., 2013). Jika surat kabar itu mempunyai nilai bobot yang bagus tentunya orang-orang yang ada dibalik lembaran kertas tersebut mempunyai kualitas

kinerja yang bagus, begitu juga sebaliknya jika nilai bobot dari suatu media surat kabar tersebut kurang bagus maka asumsi yang ada pada masyarakat intelektual mungkin orang-orang yang ada dibelakang lembaran kertas tersebut belum memenuhi kriteria sebagai seorang pekerja yang berpengalaman dan profesional atau kinerjanya buruk. Kinerja juga dapat dilihat dari kuantitas hasil dimana jumlah penjualan/pendapatan dapat mengukur kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Berikut data penjualan Haluan Kepri yang menunjukkan kinerja karyawan PT Haluan Kepri dari Juli 2018 – September 2018.

Tabel 1. 1 Data Penjualan PT Haluan Kepri Batam per Juli- September 2018

NO	BULAN	OPLAH/BULAN		RETURN 30%		PENJUALAN BERSIH	
		OPLAH	Rp	OPLAH	Rp	OPLAH	Rp
1	JULI	35,148	75,202,505	7,964	16,344,900	27,184	58,857,605
2	AGUSTUS	35,228	75,690,495	7,977	16,685,400	27,251	59,005,095
3	SEPTEMBER	35,323	75,890,485	8,005	16,737,900	27,318	59,152,585
4	TOTAL	105,699	226,783,485	23,946	49,768,200	81,753	177,015,285

Sumber: PT Haluan Kepri Batam

Terlihat dari tabel 1.1 diatas bahwa penjualan dari bulan Juli-September 2018 meningkat. Pada bulan Juli 2018 jumlah penjualan bersih sebanyak 27.184 koran (oplah), dengan total pendapatan Rp. 58.857.605, bulan Agustus 2018 terdapat penjualan bersih sebanyak 27.251 koran (oplah) dengan total pendapatan Rp. 59.005.095, dan bulan September 2018 total penjualan sebanyak 27.318 koran (oplah) dengan total pendapatan Rp. 59.152.585. Walaupun peningkatan penjualannya tidak terlalu signifikan melihat kondisi konflik dan stress kerja yang dialami karyawan PT Haluan yang cukup banyak, namun pihak manajemen mampu menjaga stabilitas penjualan tidak turun, dan terbukti dari data diatas

tingkat penjualan tiap bulan meningkat. Ini berarti variable kinerja karyawan memang layak untuk di teliti.

PT Haluan Kepri merupakan salah satu perusahaan media yang bergerak di bidang surat kabar, jurnalistik, dan jasa periklanan. Haluan Kepri merupakan salah satu cabang perusahaan yang di miliki oleh Basrizal Koto, yang dimana terdapat dua media surat kabar lainnya yaitu media cetak bernama Haluan Riau dan Haluan Padang. Haluan Kepri yang sebelumnya bernama Harian Sijori Mandiri terbit pada tanggal 09 April 2001, dan berganti nama menjadi Harian Umum Haluan Kepri pada tanggal 01 November 2010. PT Haluan Kepri yang memiliki Motto Mencerdaskan Kehidupan Masyarakat ini juga memiliki kantor di setiap kepulauan riau yaitu Batam, sebagai pusat percetakan surat kabar Harian Umum Haluan Kepri dan surat kabar itu akan disebarakan ke pulau-pulau yang ada di kepri yaitu (Tanjung Pinang, Bintan, Lingga, Karimun, Natuna, Anambas dan Meranti).

PT Haluan Kepri memiliki sitem kerja yang cepat dalam hal memperoleh informasi, beberapa karyawan mempunyai kuantitas dan kualitas kerja baik atau lebih dari yang lain. Dalam kerjasama antar karyawan sudah terjalin baik tetapi terkadang masih terjadi perselisihan karena kualitas, kuantitas, dan gaya bahasa setiap karyawan yang berbeda, misalnya dalam hal memperoleh informasi, terkadang ada berita yang sama yang didapatkan oleh bagian jurnalistik atau wartawan dilapangan, dan tanpa ada komunikasi yang baik dari kedua belah pihak, jurnalistik maupun wartawan menyerahkan informasi yang didapat kebagian redaksi untuk dicetak, namun tim redaksi akan memilih salah satu

informasi yang akan dicetak dari antara dua berita yang sama tersebut, sehingga bagian redaksi harus mengambil salah satu berita mana yang akan dicetak. Dan tentunya pihak yang informasinya yang tidak dicetak akan merasa pekerjaannya sia-sia dan timbul rasa kecewa, dan akan menimbulkan konflik antara sesama jurnalistik atau wartawan karena tidak ada komunikasi tentang memperoleh informasi, dan juga konflik antara jurnalistik maupun wartawan terhadap karyawan bagian redaksi.

Konflik selanjutnya yang dialami karyawan PT Haluan Kepri adalah adanya rotasi penugasan bidang liputan (*desk*) secara berkala. Ritme dan pola kerja karyawan yang tak lepas dari kebijakan yang dikeluarkan seorang Pemimpin Redaksi menyebabkan adanya persepsi tentang konflik yang terjadi antar karyawan. Di Haluan Kepri, setiap wartawan selain berkewajiban mengisi tulisan untuk halaman sesuai dengan rubrik (*desk*) masing-masing, juga dituntut mampu berkontribusi untuk halaman satu (utama), sesuai dengan kejadian terkini (*running issue*) maupun berita yang dipersiapkan sebelumnya (*by design*). Dengan adanya rotasi ini, menyebabkan adanya konflik karena ketidaksesuaian pekerjaan antara karyawan satu dengan yang lain.

Masalah kedua yang dihadapi oleh PT Haluan Kepri adalah masalah stress kerja yang dialami karyawan. Koran Haluan Kepri masuk dalam kategori koran umum. Haluan terbit setiap hari, bahkan pada hari libur nasional sekalipun, sehingga waktu libur yang relatif sedikit menjadi salah satu faktor penyebab stress wartawan.

Meskipun PT Haluan Kepri merupakan salah satu perusahaan percetakan yang besar, bukan berarti ini menjadi jaminan eksistensi koran. Apalagi dalam perkembangan era digital, kekhawatiran mengenai kelangsungan masa depan koran ini bagi sebagian besar karyawan menjadi sumber stress tersendiri.

Dalam perjalannya, banyak karyawan yang mengeluh stress dalam menghadapi pekerjaannya serta merasa tidak nyaman dan tertekan karena berbagai sebab, antara lain karena waktu tenggat (*deadline*) yang dimajukan dengan waktu mendadak, mencari informasi yang berbeda dengan efektif dan efisien, rumitnya mencari informasi yang terupdate dengan penyajian yang berbeda, target perolehan informasi yang semakin tinggi, tingginya tuntutan untuk memberikan layanan jasa terbaik kepada konsumen, *jobdesk* yang sering berubah, yang menyebabkan beban yang ditanggung karyawan menjadi cukup berat, Haluan Kepri memang sering mengalami mengalami *turnover* karyawan, bahkan hingga saat ini. Ada wartawan yang dalam hitungan bulan sudah mengundurkan diri yang di antaranya karena stress akibat tidak tahan dengan tekanan pekerjaan, namun ada juga wartawan yang tetap bertahan sejak awal koran terbentuk. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, kondisi yang mencerminkan stress kerja yang dapat dilihat dari data absensi karyawan pada table di bawah ini yaitu sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Data Lap. Detail Absensi 2018

BULAN	JUMLAH KARYAWAN/UNIT	JUMLAH HARI KERJA KARYAWAN	PERSENTASE KEHADIRAN
Agustus	18 Orang	31 hari	79,39%
September	14 Orang	30 hari	69,85%

Oktober	11 Orang	31 hari	84,82%
---------	----------	---------	--------

Sumber: PT Haluan Kepri Batam

Tabel 1.2 di atas, menunjukkan bahwa dari jumlah karyawan pada satu unit dari bulan Agustus-Oktober berfluktuasi (naik turun). Dimana bulan Agustus ada sebanyak 18 orang karyawan dengan 31 hari kerja hanya 79,39% yang melakukan absen (hadir), pada bulan September ada penurunan jumlah karyawan dari bulan sebelumnya menjadi 14 orang dengan hari kerja 30 hari tetapi persentase kehadiran menurun menjadi 69,85%, dan bulan Oktober terjadi penurunan jumlah karyawan menjadi 11 orang dengan hari kerja 31 hari dan adanya peningkatan absensi sebesar 84,82% dikarenakan bulan oktober merupakan bulan akhir tahun dan tuntutan pekerjaan yang semakin banyak. Terdapat hubungan langsung antara stress kerja terhadap kinerja, bila tidak ada stress, tantangan juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun, namun dilihat dari kuantitas karyawannya ada yang lebih memilih mengundurkan diri, namun itu menjadi tantangan *deadline* tersendiri untuk karyawan meningkatkan kinerja dengan mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja.

Melihat banyaknya masalah tentang kinerja karyawan yang diakibatkan oleh konflik dan stress kerja. Maka penulis melakukan peninjauan penelitian pada PT. Haluan Kepri dengan judul **“Pengaruh Manajemen Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Haluan Kepri Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya konflik karena berita yang sama antar jurnalis maupun wartawan dan rotasi pekerjaan pada karyawan PT Haluan Kepri Batam.
2. Adanya pengaruh manajemen konflik sebagai penyelesaian konflik antar karyawan pada PT Haluan Kepri Batam.
3. Adanya stress kerja yang dialami karyawan karena tekanan pekerjaan, dan *deadline* pada karyawan PT Haluan Kepri Batam.
4. Adanya kualitas dan kuantitas dalam proses penerbitan berita yang menunjukkan tingkat kinerja karyawan PT Haluan Kepri Batam.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah, maka dalam penulisan ini dibatasi terhadap masalah yang dibahas berdasarkan latar belakang masalah. Adapun batasan masalah tersebut adalah:

1. Variabel yang dimunculkan dalam penelitian ini adalah tingkat kinerja karyawan, manajemen konflik dan stress kerja
2. Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu PT Haluan Kepri Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Atas dasar penentuan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis dapat mengambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah manajemen konflik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Haluan Kepri?
2. Apakah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Haluan Kepri?

3. Apakah manajemen konflik dan stress kerja berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT. Haluan Kepri.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tujuan tujuan yang dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam memahami manajemen konflik, stress kerja dan kinerja karyawan. Secara terperinci tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah manajemen konflik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Haluan Kepri
2. Untuk mengetahui apakah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Haluan Kepri
3. Untuk mengetahui apakah manajemen konflik dan stress kerja berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT Haluan Kepri.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan dan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam proses pembelajaran terutama dalam manajemen konflik, stress kerja dan kinerja karyawan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat:

1. Manfaat Bagi Penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menerapkan beberapa teori dalam perkuliahan
2. Manfaat Bagi Perusahaan, dengan mengetahui atribut-atribut kualitas layanan dan saluran distribusi, perusahaan akan mendapatkan *feed back* mengenai manajemen konflik, stress kerja dan kinerja karyawan di mata perusahaan sehingga pihak manajemen dapat melakukan evaluasi dan melakukan berbagai perbaikan agar lebih baik.
3. Manfaat Bagi Pihak Lain, untuk menjadi referensi penelitian selanjutnya dan juga untuk memberikan informasi yang berkenaan dengan kinerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur dalam organisasi dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja dalam suatu organisasi. SDM dapat disebut juga sebagai personil, tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu mengatur hubungan dan peran tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan. Atau dengan kata lain secara lugas MSDM memiliki pengertian sebagai kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia dalam upaya mencapai tujuan individu ataupun organisasional Yani, (2012: 1)

Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa MSDM digunakan untuk mengatur peran tenaga kerja agar mampu bekerja baik dan berproduktivitas dalam mencapai tujuan organisasi. Dimana dalam organisasi, sumber daya manusia sangat berperan penting dalam kelangsungan hidup suatu organisasi, maka dari itu proses perekrutan hingga penempatan posisi semua harus di rencanakan dengan maksimal.

Adapun tujuan MSDM adalah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial Harsuko, (2016: 37).

Fungsi-fungsi pokok MSDM biasanya meliputi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*diirecting*), dan pengendalian (*controlling*), pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian Basir, (2012: 6). Maka dari itu, peran MSDM sangat peting bagi perusahaan, dimana dari MSDM yang efektif, akan mengacu pada berbagai jenis kebijakan, praktik serta sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawan, serta daya saing dalam kemampuan sumber daya manusia maupun perusahaan untuk mempertahankan dan memperoleh pangsa pasar didalan industrinya.

2.1.1 Manajemen Konflik

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Konflik

Pada era sekarang ini pembahasan tentang manajemen konflik menjadi sangat serius untuk dibicarakan. Banyak para pakar konflik mencoba untuk mempelajari secara serius dan mendalam apa penyebab suatu organisasi bisa terlibat konflik dan sejauhmana konflik tersebut telah merugikan organisasi tersebut, serta bagaimana mengubah konflik menjadi motivasi yang positif untuk menunjang kinerja karyawan dalam sebuah organisasi.

Menurut Wirawan, (2010: 129), manajemen konflik merupakan sebagai proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.

Menurut Wibowo, (2014: 230), manajemen konflik menunjukkan penggunaan resolusi dan teknik stimulasi untuk mencapai tingkat konflik yang diharapkan.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik merupakan teknik atau cara untuk mengelolah dan mengatur serta meminimalisir konflik yang terjadi di dalam perusahaan, dengan tujuan adanya perubahan tertentu, dan terwujudnya sasaran atau pencapaian perusahaan secara efektif dan efesien.

2.1.1.2 Indikator Manajemen Konflik

Menurut Wirawan, (2010: 140) diuraikan indikator-indikator dari manajemen konflik adalah sebagai berikut:

1. Kompetisi

Pihak-pihak yang berkonflik saling bersaing untuk memenangkan konflik, dan pada akhirnya harus ada pihak yang rela dikorbankan (dikalahkan) kepentingannya demi tercapainya kepentingan pihak lain yang lebih kuat atau yang lebih berkuasa (winlose solution).

2. Kolaborasi

Pihak-pihak yang saling bertentangan akan sama-sama memperoleh hasil yang memuaskan, karena mereka justru bekerjasama secara sinergis dalam menyelesaikan persoalan, dengan tetap menghargai kepentingan pihak lain, sehingga kepentingan kedua pihak tercapai (menghasilkan win-win solution).

3. Kompromi

Penyelesaian konflik dengan cara melakukan negosiasi terhadap pihak-pihak yang berkonflik, sehingga kemudian menghasilkan solusi (jalan tengah) atas konflik yang sama-sama memuaskan (lose-lose solution).

4. Menghindari

Seseorang atau organisasi cenderung untuk menghindari terjadinya konflik. Hal-hal yang sensitif dan potensial menimbulkan konflik sedapat mungkin dihindari sehingga tidak menimbulkan konflik terbuka.

2.1.1.3 Tujuan Manajemen Konflik

Konflik merupakan suatu fenomena yang sering kali tidak bisa dihindari dan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Sumber-sumber organisasi: sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya teknologi, digunakan untuk menyelesaikan suatu konflik bukan untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Oleh karena itu, manajemen konflik harus dilakukan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan. Berikut adalah tujuan-tujuan manajemen konflik Wirawan, (2010: 132).

1. Mencegah gangguan kepada anggota organisasi untuk memfokuskan diri pada visi, misi dan tujuan organisasi. .Organisasi yang mapan memiliki visi, misi, dan tujuan yang strategis. Ketiganya harus dicapai atau direalisasikan dengan cara yang sistematis dan dalam suatu kurun waktu yang direncanakan. Konflik dapat mengganggu perhatian serta mengalihkan energi dan kemampuan anggota organisasi untuk mencapai, visi, misi, dan tujuan. Jika tidak

dimanajementi dengan baik, konflik dapat berkembang menjadi konflik destruktif.

2. Memahami orang lain dan menghormati keberagaman. Dalam menjalankan tugasnya, seorang anggota organisasi tidak mungkin bekerja sendiri, tetapi memerlukan bantuan rekan lainnya. Ia harus berkomunikasi dengan baik pada rekannya. Untuk itu ia harus memahami karakteristik rekan kerjanya yang memiliki berbagai perbedaan, seperti suku, agama, bahasa, pribadi, perilaku, pola pikir, dan sebagainya.
3. Meningkatkan kreativitas. Konflik di tempat kerja dapat dimanajementi untuk menciptakan kreatifitas dan inovasi, serta mengembangkan produktivitas.
4. Meningkatkan keputusan melalui pertimbangan berdasarkan pemikiran berbagai informasi dan sudut pandang. Seringkali konflik yang terjadi berkaitan dengan keputusan yang harus diambil oleh organisasi. Keputusan yang diambil kemungkinan besar akan salah atau tidak bijak bagi organisasi jika tidak berdasarkan pengembangan dan pemilihan alternative berdasarkan informasi yang akurat. Konflik atau perbedaan pendapat memfasilitasi terciptanya berbagai alternative keputusan dan penggunaan informasi yang akurat untuk memilih salah satu alternative yang terbaik.
5. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan melalui peran serta, pemahaman bersama, dan kerja sama. Konflik harus mampu mengooptasi dan menciptakan *pygmallion effect* bagi anggota organisasi. Mengooptosasi adalah mengikutsertakan anggota organisasi dalam perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi aktivitas organisasi, dan *pygmallion effect* adalah membesarkan hati

para anggota organisasi bahwa mereka mempunyai kemampuan dan kompetensi untuk ikut serta dalam pencapaian tujuan organisasi.

6. Menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik. Organisasi yang mapan dapat belajar dari berbagai situasi konflik yang dihadapi. Dari pembelajaran tersebut, prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik dikembangkan, dan jika prosedur tersebut dapat berhasil menyelesaikan konflik, maka akan digunakan secara berulang, sehingga akan menjadi norma budaya organisasi.

Dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan tujuan manajemen konflik adalah sebagai berikut

1. Memelihara konflik agar berkembang menjadi konflik fungsional
2. Menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku yang positif bagi pihak-pihak yang terlibat.
3. Meningkatkan efektivitas organisasi
4. Mencegah adanya gangguan dalam mencapai tujuan organisasi
5. Memahami orang lain dan menghormati keberagaman
6. Meningkatkan kreatifitas
7. Meningkatkan keputusan melalui pertimbangan berdasarkan pemikiran berbagai informasi dan sudut pandang
8. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan melalui peran serta, pemahaman bersama, dan kerja sama.
9. Menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik

2.1.1.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Gaya Manajemen Konflik

Menurut Wirawan, (2010: 135) gaya manajemen konflik yang digunakan pihak-pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Asumsi mengenai konflik.

Asumsi seseorang mengenai konflik akan memengaruhi pola perilakunya dalam menghadapi situasi konflik.

2. Persepsi mengenai penyebab konflik

Persepsi seseorang yang menganggap penyebab konflik menentukan kehidupan atau harga dirinya akan berupaya untuk berkompetisi dan memenangkan konflik.

3. Ekspektasi atas reaksi lawan konfliknya

Seorang yang menyadari bahwa ia menghadapi konflik akan menyusun strategi dan taktik untuk menghadapi lawan konfliknya.

4. Pola komunikasi dalam interaksi konflik

Konflik merupakan proses interaksi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat konflik. Jika proses komunikasinya berjalan baik, pesan kedua belah pihak akan saling dimengerti dan diterima secara persuasif.

2.1.2 Stress Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stress Kerja

Stress kerja timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Stress kerja perlu sedini mungkin diatasi oleh pemimpin agar hal-hal yang merugikan perusahaan dapat diatasi.

Menurut Hasibuan, (2008: 203) stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stress menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Menurut Siagian, (2008: 300) stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stress yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkup pekerjaan maupun di luarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi.

Menurut Handoko, (2008: 200) stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Dari defisini di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa stress timbul karena terjadi ketegangan pada seseorang.

Para ahli mengatakan bahwa stress dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan perkataan lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stress. Biasanya stress semakin kuat apabila seseorang menghadapi masalah yang datangnya bertubi-tubi.

2.1.2.2 Indikator Stress Kerja

Menurut Sunyoto, (2012: 63) diuraikan indikator-indikator dari stress adalah sebagai berikut:

1. Penyebab fisik

Penyebab fisik meliputi kebisingan, kelelahan, penggeseran kerja, jetlag, suhu dan kelembapan

2. Beban kerja

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress.

3. Sifat pekerjaan

Sifat pekerjaan meliputi situasi baru dan asing, ancaman pribadi, percepatan, ambiguitas, umpan balik

4. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan.

5. Kesulitan

Kesulitan-kesulitan yang dialami di rumah, seperti ketidakcocokan suami-istri.

2.1.2.3 Langkah-Langkah Mengatasi Stress

Menurut Siagian, (2008: 302) bagian kepegawaian dapat dan harus membantu para karyawan untuk mengatasi stress yang dihadapinya. Berbagai langkah yang dapat diambil meliputi antara lain:

1. Merumuskan kebijaksanaan manajemen dalam membantu para karyawan menghadapi berbagai stress,
2. Menyampaikan kebijaksanaan tersebut kepada seluruh karyawan sehingga mereka mengetahui kepada siapa mereka dapat meminta bantuan dan dalam bentuk apa jika mereka menghadapi stress,
3. Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala-gejala stress di kalangan para bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stress itu berdampak negatif terhadap prestasi kerja para bawahannya itu,
4. Melatih para karyawan mengenali dan menghilangkan sumber-sumber stress,
5. Terus membuka jalur komunikasi dengan para karyawan sehingga mereka benar-benar diikutsertakan untuk mengatasi stress yang dihadapinya,
6. Memantau terus-menerus kegiatan organisasi sehingga kondisi yang dapat menjadi sumber stress dapat diidentifikasi dan dihilangkan secara dini,
7. Menyempurnakan rencang bangun tugas dan tata ruang kerja sedemikian rupa sehingga berbagai sumber stress yang berasal dari kondisi kerja dapat dielakkan,
8. Menyediakan jasa bantuan bagi para karyawan apabila mereka sempat menghadapi stress.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Definisi kinerja selalu dihubungkan dengan masalah produksi dan hasil kerja yang berorientasi pada hasil yang di dapat, ada yang sering dilupakan jika menyangkut kinerja yaitu tidak mencatat hasil kerja SDM, mencatat hasil kerja SDM yang telah dilakukan dan bagaimana perbaikan yang harus dilakukan oleh lembaga agar menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Menurut Riniwati, (2016: 167) kinerja merupakan seberapa jauh mana individu memerankan bagiannya dalam melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi, untuk mencapai sasaran yang diinginkan atau khusus dalam hal ini berhubungan dengan peran individu dengan memperhatikan kompensasi yang diberikan apakah sepadan atau relevan bagi organisasi.

Menurut Fahmi, (2010: 2) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Menurut Amir, (2015: 5) kinerja adalah sesuatu yang ditampilkan oleh seseorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Dari defisini di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu gabungan antara kemampuan, kesempatan dan usaha yang didapat dari suatu hasil kerja.

Ada banyak definisi tentang manajemen kinerja yang dikemukakan oleh para ahli terutama mereka yang memiliki keahlian dalam bidangnya. Kerena setiap definisi itu sendiri memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing,

dalam pengertian itu cocok diterapkan di suatu perusahaan/organisasi yang menganut suatu konsep dan budaya yang seperti ini namun tidak tetap diterapkan pada perusahaan yang menganut konsep dan budaya yang berbeda. Sehingga untuk menerapkan suatu format manajemen kinerja yang baik adalah dengan cara mengedepankan konsep fleksibilitas yang bersifat aspiratif.

2.1.3.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Meithiana, (2017: 57) adapun indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas dari hasil

Merupakan jumlah yang dihasilkan dan 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 dari hasil

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan 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. Kemampuan bekerja sama

Karyawan dapat bekerja sama dengan pemimpin maupun rekan kerja agar tujuan efektivitas perusahaan tercapai dengan baik.

2.1.3.3 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja

Kinerja setiap pegawai berbeda, perbedaan tersebut tentu disebabkan oleh beberapa faktor. Menurut Riniwati, (2016: 177) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas dan efisiensi

Kinerja seorang pegawai dikatakan efektif apabila mencapai tujuan dan dikatakan efisien apabila kinerja tersebut memuaskan sebagai pendorong untuk mencapai tujuan.

2. Otoritas dan tanggung jawab

Wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja pegawai tersebut.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan organisasi.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang di gunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis.

Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Tahun Penulis	Judul Jurnal	Metode Yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	Saina Nur	2013	Konflik, Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate	Analisis Jalur (Path Analysis), Program Lisrel 8.80 (Linier Structural Relationship)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik, Stress Kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja 2. Konflik berpengaruh negatif terhadap kinerja 3. Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja 4. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
2	Muhammad Abassi Ali Bilhadj dan Reni Nuraeni	2017	Pola Komunikasi Lpm Suaka Uin Sunan Gunung Djati Bandung Dalam Menyelesaikan Konflik Pada Kegiatan Jurnalistik (Studi Kasus Lembaga Pers Mahasiswa Suaka Uin Sunan Gunung Djati Bandung)	Metode Kualitatif	Tahapan manajemen konflik organisasi, yaitu tahap pengenalan, tahap diagnosis, tahap menyepakati suatu solusi, tahap pelaksanaan dan ditutup dengan langkah evaluasi.

No	Nama Penulis	Tahun Penulis	Judul Jurnal	Metode Yang Digunakan	Hasil Penelitian
3	Roosalina Hera Lucia	2015	Pengaruh Konflik Dan Stress Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik De La Salle Manado	Analisis Jalur, Dan Pengelolaan Data Menggunakan SPSS 20.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik berpengaruh terhadap kepuasan kerja 2. Stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja 3. Konflik berpengaruh terhadap terhadap produktivitas kerja 4. Stress kerja tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja 5. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja
4	Nunnie Widagdo	2015	Analisis Hubungan Manajemen Konflik Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Marketing Divisi Emerging Business Bank Swasta Di Bandung	Simple regression analysis. & purposive sampling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen konflik berpengaruh signifikan terhadap kinerja 2. Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja
5	Riandy	2016	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Borneo Laboratorium Inspeksi Dan Surveyor Service Di Samarinda	Regresi Linear Sederhana	Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
6	Ni Kadek Suryani	2014	Work Family Conflict, Jobstress and Job Performance (Case Study Spa Employee In Bali)	Generalized Structured Component Analysis (GeSCA)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen konflik berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja 2. Manajemen konflik berpengaruh signifikan terhadap stress kerja 3. Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja

No	Nama Penulis	Tahun Penulis	Judul Jurnal	Metode Yang Digunakan	Hasil Penelitian
7	Dini Kurniasari	2013	Pengaruh Konflik Peran dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Glory Industrial Semarang II	uji t dan Uji f	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja 2. Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja
8	Eka Yulianti	2017	Komunikasi dan Konflik terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening	proporsional random sampling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi dan konflik berpengaruh signifikan terhadap organisasi 2. Komunikasi, konflik dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
9	Proy Lokbere	2017	Pengaruh Konflik Kerja Dan Tanggungjawab Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Papua Pusat Jayapura Kota Provinsi Papua	Regresi Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik dan tanggungjawab kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
10	Rizky Herwinda Putri	2013	Analisis Pengaruh Stress Kerja Dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work Family Conflict) Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Ara Shoes Indonesia)	Nilai Indeks, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Koefisien Determinasi, Pengujian.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja 2. Konflik berpengaruh negatif terhadap kinerja 3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

2.3. Kerangka Pemikiran

Mengingat pentingnya sumber daya manusia maka setiap perusahaan harus memperhatikan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh para karyawannya. Di dalam perusahaan diperlukan adanya kinerja yang tinggi untuk meningkatkan mutu dan kualitas produktivitasnya. Oleh karena itu, supaya kinerja karyawan itu bisa meningkat, maka perusahaan juga harus memperhatikan tentang manajemen konflik dan stress kerja karyawan. Karena stress kerja dan manajemen konflik di perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya. Kerangka pikir penelitian menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah manajemen konflik (X1) dan stress kerja (X2) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y).

2.3.1. Manajemen konflik terhadap kinerja karyawan

Konflik kerja sering terjadi dalam lingkungan kerja, banyak pemicu terjadinya konflik antar karyawan, karyawan yang sering salah paham sehingga menimbulkan emosional akan membuat rekan sekerjanya merasa tidak nyaman, ini akan berpengaruh buruk terhadap kinerja karyawan. Jika manajemen tidak mendeteksi dan meminimalisir serta menangani konflik yang terjadi, tentu hal ini akan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan.

Tidak jarang karyawan juga mengalami perbedaan pendapat dalam pengelolaan pekerjaan, disinilah manajemen khususnya manajemen konflik mengambil kebijakan penyebab atas permasalahan dan perbedaan itu untuk menentukan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut, sehingga

konflik yang tadinya dapat berpengaruh buruk terhadap kinerja karyawan dapat berubah menjadi solusi yang baru dan motivasi baru bagi karyawan maupun perusahaan apabila dimajemen dengan baik, guna untuk pengujian kemampuan, belajar dan pengembangan.

Menurut (Sofi, 2013), dalam sebuah perusahaan karyawan merupakan asset yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan. Untuk itu karyawan perlu di perhatikan keberadaannya supaya dapat didayagunakan secara optimal. Namun karena begitu banyak perbedaan antara karyawan, terkadang mencapai tujuan perusahaan terdapat benturan/masalah antara individu, karna itu setiap perusahaan harus tau inti dari masalah kinerja dan benar-benar dipahami sebagai dasar suatu variable yang sangat strategis dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam penelitian (Ni Kadek Suryani, 2014) yang berjudul *Work Family Conflict, Jobstress and Job Performance (Case Study Spa Employee In Bali)*, memperoleh hasil dari penenlitian bahwa manajemen konflik berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja.

2.3.2. Stress kerja terhadap kinerja karyawan

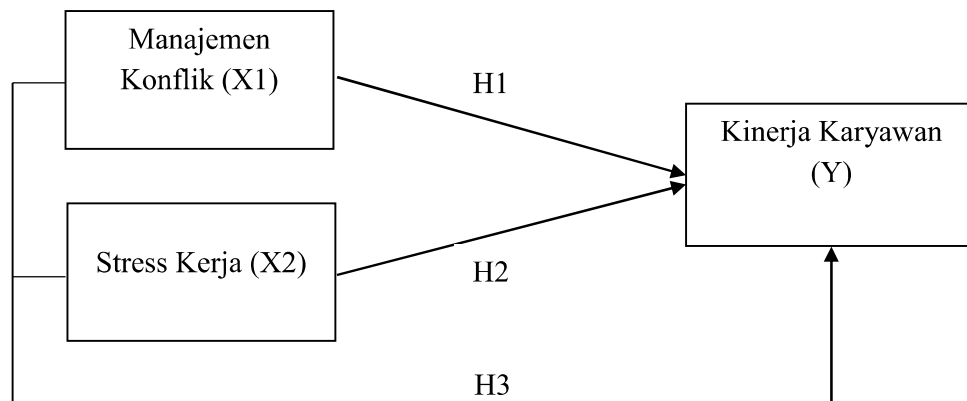
Stress kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Namun apabila stress tidak ada, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stress, kinerja cenderung naik, karna stress membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah

suatu ransangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Akhirnya stress mencapai titik stabil yang kira-kira sesuai dengan kemampuan prestasi karyawan. Selanjutnya, bila stress menjadi terlalu besar, karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya akibatnya adalah kinerja karyawan menjadi nol, tidak kuat lagi bekerja, putus asa, keluar atau menolak kerja untuk menghindari stress.

Dalam penelitian (Dini, 2013) yang berjudul Pengaruh Konflik Peran dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Glory Industrial Semarang II memperoleh hasil dari penelitian bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.3.3. Manajemen konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan

Hubungan antara manajemen konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan diteliti oleh (Nunnie Widagdo, 2015) dengan judul Analisis Hubungan Manajemen Konflik Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Marketing Divisi Emerging Business Bank Swasta Di Bandung. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata hipo yang berarti ragu dan tesis yang berarti benar. Jadi, hipotesis adalah kebenaran yang masih diragukan. Hipotesis termasuk salah satu proposisi disamping proposisi-proposisi lainnya. Hipotesis dapat didedikusi dari proposisi lainnya yang tingkat keberlakuannya lebih universal. Oleh karena itu, hipotesis merupakan hasil pemikiran rasional yang dilandasi oleh teori, dalil, hukum, dan sebagainya yang sudah ada sebelumnya. Hipotesis dapat juga berupa pernyataan yang menggambarkan dan memprediksi hubungan-hubungan tertentu di antara dua variabel atau lebih, yang kebenaran hubungan tersebut tunduk pada peluang untuk menyimpang dari kebenaran (Sanusi, 2012: 44).

Hipotesis nol (H_0) adalah hipotesis yang menyatakan tidak adanya hubungan atau perbedaan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Hipotesis

alternatif (H_a) adalah hipotesis yang menyatakan adanya hubungan atau perbedaan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Sanusi, 2012: 46)

Berikut adalah hipotesis dari penelitian yang saya teliti:

H1 : Diduga manajemen konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Haluan Kepri.

H2 : Diduga stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Haluan Kepri.

H3 : Diduga manajemen konflik dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT Haluan Kepri.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian dengan deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Pengertian desain penelitian deskriptif menurut (Sanusi, 2012: 13) adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambar secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Sedangkan pengertian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2012: 7) dapat diartikan sebagai metode yang sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian, metode yang berlandaskan pada filsafat positivise, metode yang telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis, metode yang dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru, dan metode yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari konsumen PT Haluan Kepri di kota batam dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengukuran data.

3.2 Operasional Variabel

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih spesifik tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian maka variabel-variabel tersebut terlebih dahulu perlu diubah menjadi pengertian yang bersifat pasti sebagai nilai ukur sebuah variabel, untuk itu pada bab ini perlu dihadirkan definisi operasional variabel. Definisi operasional adalah definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Dalam pengukuran variabel tersebut digunakan skala *Likert*, karena peneliti menggunakan sistem penyebaran angket (kuisisioner). Alasan menggunakan metode pengukuran skala *Likert*. Menurut (Sanusi, 2012: 59) skala Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam variabel yang merespons pernyataan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur.

Menurut (Sugiyono, 2012: 38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun batasan atau operasional variabel yang diteliti adalah variabel dependen dan variabel independen.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *andecedent* atau disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel

yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2012: 39).

3.2.1.1. Manajemen Konflik (X1)

Variabel independen (X1) dalam penelitian ini adalah manajemen konflik dengan indikator sebagai berikut:

1. Kompetisi
2. Kolaborasi
3. Kompromi
4. Menghindari

3.2.1.2. Stress Kerja (X2)

Variabel independen (X2) dalam penelitian ini adalah stress kerja dengan indikator sebagai berikut:

1. Penyebab fisik
2. Beban kerja.
3. Sifat pekerjaan
4. Kebebasan
5. Kesulitan

Secara keseluruhan variabel, definisi variabel, indikator variabel dan skala pengukuran data akan disajikan pada Tabel 3.1:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Manajemen Konflik (X1)	Manajemen konflik merupakan teknik atau cara untuk mengelolah dan mengatur serta meminimalisir konflik yang terjadi di dalam perusahaan, dengan tujuan adanya perubahan tertentu, dan terwujudnya sasaran atau pencapaian perusahaan secara efektif dan efisien.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetisi 2. Kolaborasi 3. Kompromi 4. Menghindari 	<i>Likert</i>
Stress Kerja (X2)	Tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyebab fisik 2. Beban kerja 3. Sifat pekerjaan 4. Kebebasan 5. Kesulitan 	<i>Likert</i>
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja adalah suatu gabungan antara kemampuan, kesempatan dan usaha yang didapat dari suatu hasil kerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitas dari hasil 2. Kualitas dari hasil 3. Kemampuan bekerja sama 	<i>Likert</i>

Sumber: Peneliti, 2017

3.2.2 Variabel Dependen

Sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, dan konsekuen atau sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Menurut (Sugiyono, 2012: 39). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan indikator sebagai berikut:

1. Kuantitas dari hasil
2. Kualitas dari hasil.
3. Kemampuan bekerja sama

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2012: 80) bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT Haluan Kepri Batam sebanyak 180 karyawan.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012: 80) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT Haluan Kepri Batam yang berjumlah 180 karyawan. Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik slovin.

Makin lengkap ciri-ciri populasinya yang dimasukkan ke dalam sampel, akan makin tinggi tingkat representativeness sampel. Dari penjelasan diatas penelitian menggunakan sampel dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + n(e^{\wedge})} \quad \text{Rumus 3. 1 Rumus Slovin}$$

Keterangan:

N = Populasi

n = Jumlah sampel yang diambil

$e = 5\%$ (tingkat kesalahan)

Adapun perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Diketahui:

$N = 180$

$e = 0,05$ (tingkat kesalahan)

Maka :

$$n = \frac{180}{1 + 180(0,05)^2}$$

$$n = \frac{180}{1,45}$$

$$n = 124,13 = 125$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka ukuran sampel minimal yg diperoleh adalah 125 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber data primer adalah sumber data asli yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012: 137). Peneliti akan mendapatkan data secara langsung melalui wawancara, kuesioner (angket), dan observasi.

a. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2012: 137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Menurut Hadi dalam (Sugiyono, 2012: 138) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode wawancara dan juga kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1) Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
- 2) Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
- 3) Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

b. Kuesioner atau Angket

Menurut (Sugiyono, 2012: 142) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga

cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

2. Data Sekunder

Untuk lebih melengkapi data maka dilakukan studi dokumentasi dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data dan informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung yang dimiliki oleh perusahaan, buku, jurnal dan skripsi sebagai pedoman teori dalam penulisan skripsi.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) yakni dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) tersebut kepada 125 responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 23 item pernyataan dengan perincian sebagai berikut:

1. Manajemen Konflik
2. Stress Kerja
3. Kinerja Karyawan

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut (Sanusi, 2012: 59) skala *likert* yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespons pernyataan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur.

Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolok ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Menurut (Sugiyono, 2012: 93), menyatakan bahwa: Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dengan diberi skor, misalnya:

Sangat setuju/selalu/sangat positif	=	5
Setuju/sering/positif	=	4
Ragu-ragu/kadang-kadang/netral	=	3
Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif	=	2
Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negatif	=	1

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut (Wibowo, 2012: 24) Statistik deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut. Biasanya meliputi gambaran atau mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut dari suatu data mean, median, modus, range, varian, frekuensi, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi. Statistik deskriptif ini biasanya meliputi kegiatan berupa penyajian data yang berupa grafik dan tabel.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas yang digunakan dalam penelitian merupakan pengujian validitas isi (*content validity*) yaitu pengujian yang dilakukan dengan membandingkan isi instrument dengan materi pelajaran yang telah diajarkan. Validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi tersebut dapat berupa indikator sebagai tolak ukur. Analisis ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total (Sugiyono, 2012: 125).

Dari uji ini dapat diketahui apakah pertanyaan atau pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya di antara responden yang diteliti. Pengujian untuk membuktikan valid dan tidaknya item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *pearson product moment*. Koefisien korelasi tersebut adalah angka yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan atau pernyataan dengan skor total (*item-total correlation*).

Valid tidaknya alat ukur bergantung pada mampu tidaknya alat pengukur tersebut memperoleh tujuan yang hendak diukur. Suatu alat pengukur yang valid bukan hanya mampu menyiratkan data dengan akurat namun juga harus mampu memberikan gambaran yang cermat dan tepat mengenai data tersebut. Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya

dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item (Wibowo, 2012: 35).

Besaran nilai koefisien korelasi *pearson product moment* dapat diperoleh dengan rumus:

$$r_{ix} = \frac{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2] [n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}$$

Rumus 3. 2 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Wibowo, 2012: 37)

Dimana:

r_{ix} = angka korelasi

i = skor item

x = skor total dari x

N = jumlah banyaknya subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika nilai r hitung $>$ r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $<$ r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012: 52). Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan Rumus Koefisien Alfa dari Cronbach, dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3. 3 Cronbach`s *Alpha*

Sumber: (Muhidin dan Abdurahman, 2007: 38)

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

K = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir

$\sum \sigma_t^2$ = Varians total

Menurut Sekaran dalam (Wibowo, 2012: 53) Uji reliabilitas akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Pada pembahasan ini, penguji menggunakan metode *cronbach's alpha* dimana suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai reliabilitasnya > 0,6. Apabila koefisien alpha cronbach lebih kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang: disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- b. *One Shot* atau pengukuran sekali saja: disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki nilai $\alpha > 0,70$ (Nunnally dalam Ghozali, 2013: 48)

3.5.3 Uji Asumsi

Menurut (Wibowo, 2012: 61) uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi atau, sehingga prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau *BLUE* terpenuhi.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Wibowo, 2012: 61) uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Untuk

menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui melalui dua cara yaitu :

1. Analisis *Normal P-P Plot Regression Standardized* dan Histogram

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S)

Jika nilai sig (2-tailed) lebih besar daripada 5 %, maka data berdistribusi normal

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi. Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji disebut *variance inflation factor* (VIF) (Wibowo, 2012).

Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk melihat suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut. Menurut Algifari dalam (Wibowo, 2012) jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

Menurut Ghozali (2013: 108), model regresi tersebut tidak ada multikolinearitas antara variabel independen apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau nilai VIF kurang dari 10 dan sebaliknya.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Wibowo, 2012) suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *Park Gleyser* dengan cara mengkorelasikan nilai absolut residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi lebih besar dari nilai alphanya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

Menurut Ghozali (2013: 139) uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, sedangkan

untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk melakukan uji ini dilakukan metode uji Glejser dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki signifikan $>$ nilai α (0.05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Wibowo, 2012) model regresi linear berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing nilai variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi. Kondisi tersebut adalah naik turunnya nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda

Sumber: Wibowo (2012: 127)

Keterangan:

Y = kinerja karyawan

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X1 = variabel independen pertama

X2 = variabel independen kedua

Xn = variabel independen ke-n

3.5.4.2 Analisis Determinasi (R^2)

Menurut (Wibowo, 2012: 135) analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas).

Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana mode regresi yang baik. Tidak seperti R^2 , nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila ditambahkan satu variabel independen kedalam model (Ghozali, 2013: 97).

3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Priyatno, 2011: 52).

Rumusnya adalah:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3. 5 Uji t

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

Dimana:

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Secara parsial X (variable independen) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y (variable dependen)

H_a = Secara parsial X (variable independen) berpengaruh signifikan terhadap Y (variable dependen)

Kriteria penilaian uji t adalah:

- a. Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.

Hipotesis manajemen konflik terhadap kinerja karyawan

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05, artinya manajemen konflik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Haluan Kepri Batam.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 artinya manajemen konflik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Haluan Kepri Batam.

Hipotesis stress kerja terhadap kinerja karyawan

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05, artinya stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Haluan Kepri Batam.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 artinya stress kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Haluan Kepri Batam.

3.5.5.2 Uji F

Menurut Priyatno (2011: 51), uji F ini digunakan untuk mengukur apakah variabel bebas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Hipotesis dalam pengujian ini, sebagai berikut:

H_0 = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

H_a = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Kriteria penilaian uji F dengan membandingkan F tabel:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

F_{hitung} dapat dicari dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Rumus 3. 6 Uji F

Sumber: Sugiyono (2012: 192)

Dimana:

R = Koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel idenpenden

n = anggota sampel

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah PT Haluan Kepri Batam, Jalan Yos Sudarso No.9, Batu Ampar, Bengkong Laut, Bengkong, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dilakukan kurang lebih hampir 5 bulan mulai September 2017 sampai bulan Januari 2018 hingga berakhirnya tugas dalam penulisan skripsi ini. Jadwal penelitian bisa dilihat menggunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun/ Pertemuan ke/ Bulan													
	2018											2019		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Se p	O kt	O kt	O kt	O kt	N ov	N ov	N ov	De s	D es	De s	Ja n	Ja n	Ja n
Perancangan	■	■	■											
Studi Pustaka				■	■	■	■							
Penyusunan Penelitian							■	■	■					
Penyusunan Kuesioner										■				
Penyerahan Kuesioner											■	■		
Bimbingan Penelitian		■	■	■	■	■	■	■	■	■			■	■
Penyelesaian Skripsi													■	■

Sumber: Peneliti 2018